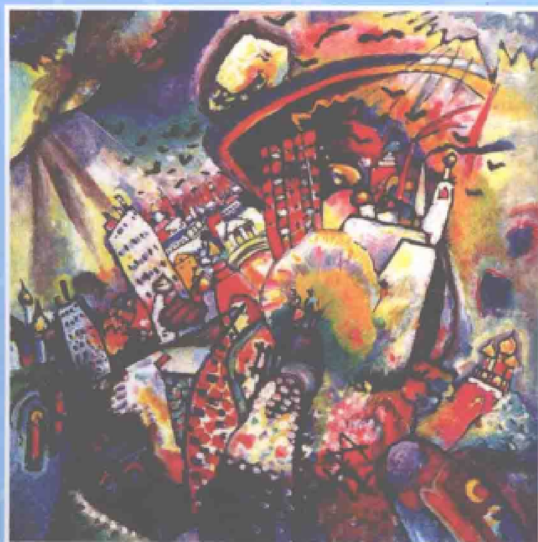
全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如何让潜在消费者变成实际购买者
不 懂 心 理 学 就 做 不 好 销 售



心理学与销售之道

罗盘◎著

销售就是察言、观色、攻心。

实用有效的心理策略，出奇必胜的心理操纵，步步为赢的攻心技巧。
掌握销售心理必杀技，天下没有卖不出去的东西。


立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net
理想藏书55188



心理学与销售之道



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍
www.55188.com
理想藏书55188

图书在版编目（CIP）数据

心理学与销售之道 / 罗盘著. -- 上海：
立信会计出版社, 2015.6
（去梯言）
ISBN 978-7-5429-4579-2
Ⅰ. ①心… Ⅱ. ①罗… Ⅲ. ①销售—商业心理学—通
俗读物 Ⅳ. ①F713.55-49
中国版本图书馆CIP数据核字（2015）第055757号

策划编辑 蔡伟莉
责任编辑 方士华
封面设计 久品轩

心理学与销售之道

出版发行 立信会计出版社
地　　址 上海市中山西路2230号　　邮政编码 200235
电　　话 （021）64411389　　传　　真 （021）64411325
网　　址 www.lixinaph.com　　电子邮箱 lxaph@sh163.net
网上书店 www.shlx.net　　电　　话 （021）64411071
经　　销 各地新华书店

印　　刷 固安县保利达印务有限公司
开　　本 720毫米×1000毫米 1/16
印　　张 17.5　　插　　页 1
字　　数 243千字
版　　次 2015年6月第1版
印　　次 2015年6月第1次
书　　号 ISBN 978-7-5429-4579-2/F
定　　价 36.00元

如有印订差错，请与本社联系调换

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



PREFACE

前　言

香港心理学家顾修全博士说得好：“成功的销售从心理开始。”这句话道出了销售与心理学之间的关系是密不可分的。

销售的过程离不开与人打交道，而要想成功地将产品卖出去，先要了解对方的需求心理。所以说，与客户打交道的过程，就是了解客户的行为与心理规律的过程。与客户的买卖交易，实际上就是一种心理战术。

销售过程的产生是因为消费者存在着对产品的需求。随着社会生产的发展与人类心理活动的日益复杂化，其行为活动的总体水平也在不断地提高和发展。在销售过程中，每一次卖买双方的互动和消费者的心理变化，都关乎着销售的成败。因此，要想成为一名卓越的销售高手，就有必要了解心理学在销售中的运用，解读其中的奥秘。

在我国市场竞争日趋激烈、消费需求日趋多样化的态势下，如果不研究消费者心理及其变化，并据此采取有效的销售对策，就难以在竞争中取胜。如果仅仅根据消费者的年龄、职业、收入等因素来做销售，而忽视了其心理作用的关注，成功的营销就无从谈起。

简单来说，如果你不了解消费者的内心需求，不明白为什么他们买这一种商品而不是那一种，弄不清顾客选择买还是不买，就无法将产品成功卖掉。

还有的销售人员往往将主要力量投入如何击败对手上，忽视了对客户购买行为的心理状态的了解，结果事倍功半。

为什么掌握客户的心理，比价格、特色等其他条件在销售上更有决定性呢？这是因为，一切购买行为都取决于客户的心理导向。假如有两种类似的产品，价格、质量都差不多，客户最后购买甲而不是购买乙，可能只是因为甲的包装的色彩或文字令他心情愉悦罢了。

消费者在购买商品过程中，必然伴随着复杂的心理过程，并影响和制约着购买行为的发生和进行。例如，通过对某个商品的感觉、知觉、思考、情感、意志等心理活动，消费者可能会激发购买欲，采取购买行为，也可能会对其心生厌恶而拒绝购买等。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

另外，每个消费者因个人需要、动机、能力、气质和性格的不同，也会表现出不同的心理特征。这些个性心理特征使他们的购买行为显现出较大的差异性。例如，有的消费者认识商品比较全面，有的则比较片面；有的消费者情感体验比较深刻，有的则比较肤浅；有的消费者在采取购买行动上比较果断，有的则比较犹豫。如果销售人员做到能够根据不同类型消费者的个性心理特征及其发展变化规律来判断其购买行为，从而有针对性地采取有效的销售策略和方法，满足不同消费者的心理需要，那么销售业绩一定是非常成功的。

在销售过程中，买卖双方在心理和行为上是一种互动过程。消费者的心理活动是开展商品销售活动的根本，而销售人员的心理素质及心理活动对消费者的购买行为也有着深远的影响。因此，销售人员在掌握消费者的心理变化的同时，也要提高自身的心理素质，培养与消费者购买需求相适应的心理特点和行为方式，这样才会在销售中减少失败和被拒绝的次数，增加成功的几率。

由此可见，心理学在销售过程中是处于基础地位的。现代销售中宣传的一些理念，如“一切为顾客着想”、“顾客是上帝”等，就是强调了考虑顾客的心理因素的重要性。比如，顾客为什么欢迎和需要来自销售人员的微笑和赞美？因为它们反映积极友好的情绪，会让人心情愉悦。

所以，在与消费者打交道的过程中，了解消费者的心理状况是销售人员必备的重要素质。销售人员掌握了心理学知识，具有良好的心理品质，就能在销售工作中，通过细心观察消费者的言谈举止和表情流露，了解他们的购买心理，挖掘他们的内心需求，引导他们做出购买行为，并采取恰到好处的方法和技巧实现成交。

本书以心理学为依据，深入浅出地阐述了心理学在销售中的影响和运用，提高销售人员的销售能力，提升业绩水平。如何在读懂顾客心理之前先了解自己？如何在卖出产品之前先了解顾客的心理？如何挖掘顾客的需求和激发他们的购买欲望？如何把握消费者的消费心理？如何与客户进行价格谈判？如何通过心理策略说服客户？如何与客户拉近心理距离，使其成为自己的人脉资源？如何利用心理操纵成功卖出产品？答案就在其中。

好产品不只卖到顾客手里，更要让顾客记在心上；成功的销售不只让客户口服，更要心服。掌握书中介绍的心理学与销售之道，相信你的销售业绩将一路飙升，成为最出色的销售精英。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



CONTENTS

目 录

第1章 潜意识与销售力：现在，发现你的销售优势

优秀销售人员应具备的潜能……2
挖掘潜意识力量，推动销售力……4
对成就的强烈渴望，能激发潜在的能量……7
创意：让你的销售方式更见创造性……12
利用信息：用“心”收集，用“脑”分析……13
有效利用你的时间……15
让客户感到你对他很重要……18
发挥性格中的成功倾向：寻找情感智慧……21
职业道德关乎你和公司的信誉……23
根据个人特点发挥销售优势……27

第2章 掌握销售精英的心理武器，每天提升业绩1%

良好的心态是销售成功的必备素质……44
对情绪的控制程度决定了销售事业的成败……45

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

目标是你前进的灯塔 48
成功的信念是最重要的自我驱动力 52
没有自信就没有买卖 55
良好的习惯是你成功的最好保障 58
克服成功路上的心理障碍 60
战胜胆怯，勇敢去敲客户的门 63
不断地自我激励 66
以乐观积极的态度去面对挑战 68
保持足够的耐心 70
用你的热情感染对方 73
让销售倦怠远离你：减轻压力，拥抱快乐 75
后天的努力胜过先天的条件，善于学习胜过拼命流汗 79
7步让你达到销售巅峰 83

第3章 解读消费心理学，你可以将任何产品卖给任何人

青年客户的消费特点 90
中老年客户的消费特点 91
男性客户的消费特点 92
女性客户的消费特点 94
消费流行对客户心理的影响 98
消费习惯对客户心理的影响 100
引导客户，改变他们的消费习惯 102
参照群体影响客户心理的表现 103
生活方式对客户心理的影响 107

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第4章 一用就灵的销售心理操纵术：销售要用脑更要用心

人气高涨的限量版促销 110
欲擒故纵推销术 111
巧用顾客的逆反心理 113
新品上市：引发顾客的好奇心 116
将商品弱点化为有益的卖点 118
好点子就是好效益 120
借助外力促成交 123
注重细节，让销售更具个性化 126
电话销售，一情一线值万金 128
网上销售须把握的关键 130

第5章 看穿顾客小心思：先做顾客知心人后做赚钱生意人

客户心底潜藏着对产品的占有欲 136
卖出产品前先解读顾客心理 138
顾客内心的需要就是购买商品的理由 141
察言观色，了解客户的内心世界 143
先分析顾客的性格再对症下药 144
怎样才能让客户产生兴趣 150
动之以情，调动客户的情绪 151
接近客户，并为他创造需求 153
利用语言诱导进行恰当的暗示 154
从顾客的角度看问题 156

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

了解客户的显性需求、隐性需求与需求层次......158
你关注顾客，顾客才会关注你......162
让顾客获得更大的好处......165

第6章 提升攻心说服力：这么说，客户口服心更服

说服是一种心理战术......170
完美的沟通：会说、会听、会微笑......172
闲聊与赞美给客户减轻压力......174
在倾听中让客户放松戒备......176
不断重复，强化心理暗示的力量......178
想办法使对方分心......181
产品劝购的几点技巧......181
客户需要的是证明......184
争辩不是个好办法......186
从“不”到“是”，打破客户成交的心理壁垒......188
巧妙应对客户的拒绝......190
6步法帮你成功消除客户的顾虑......193
及时捕捉成交信号：抢单就在一瞬间......196
说服无主见型客户，帮助对方下决心......200
说服顽固型客户，要有逻辑才无懈可击......203
融化式说服，像流水一样循序渐进......205
激将式说服，可以改变客户的意志......206
克服异议，让客户无法抗拒......208
处理分歧的心理策略......210

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第7章 参透价格心理玄机，为产品卖个好价钱

客户拒绝成交的价格原因......216
以“小”藏“大”谈价格......218
拒绝客户不合理的讨价还价......220
多谈价值，少谈价格......221
帮助客户谈价格......223
摸清客户的价格底线......225
销售人员的底价策略......226
价格谈判的原则和技巧......228

第8章 活用人脉心理学，做足感情投资生意如同滚雪球

要想打通钱脉，先要打通人脉......232
与客户见面的第一印象很重要......234
引起客户的兴趣，然后接近他......237
开发潜在客户：先做对，再做好......239
“转介绍”让客户圈越来越大......243
与客户先做朋友再谈生意......245
你需要一个引路人......248
寻找与客户的“共同语言”......249
让客户感觉到他很重要......251
吸引顾客要用心：把“头回客”变成“回头客”......252
情感营销：让顾客舒心地掏腰包......255
用良好的服务质量赢得客户口碑......259

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

维持老客户比赢得新客户更重要......261
用心去爱你的客户......262
关系好也要多做感情投资......263
客户资源的叠加与积累......265
让“将来的客户”也满意......268

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第1章

潜意识与销售力：现在，发现你的销售优势

自身优势在销售中是不可忽视的一个因素。突出自身优势并充分发挥，是提升业绩的有力手段。其实，一些销售人员本身具备很好的优势，如口才很棒、善于和客户沟通、细致严谨等，但由于缺乏锻炼和经验，使他们在推销过程中并没有将这些优势充分表现出来。优秀的销售人员总能做事细心、观察力强、思维缜密，想得更多更周到，之所以他们的业绩不断上升，正是由于凭借了这些优势。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

优秀销售人员应具备的潜能

美国财智研究中心在对比尔·盖茨、巴菲特、亨利·福特等商业精英进行调查后发现，这些行业精英都具备优秀的商业潜质，这些潜质是他们在事业中获得成功的重要因素。研究表明：成功不仅仅取决于先天智力状况，还与后天的学习和培养密切相关。

1.做好自己的人生规划

对销售人员进行能力规划的过程就是一个不断开发销售潜能和提升自我的过程。相信任何一位有志在销售之路上不断前进的人，都需要通过能力规划来实现自我和业绩的提升。

每天坚持比别人早工作半小时。俗话说，“聚沙成塔，集腋成裘”，如果天天坚持，这将是一笔巨大的财富。

在出门拜访前和客户事先确定好约会时间。与客户见面时谈什么、如何谈都作出预先策划，对可能出现的问题提早作出预案，这样就能最大限度地保证会谈的成功率，避免无效拜访。

大脑是人类最宝贵的财富，你的思维质量决定生活的质量。在销售这一行中，出类拔萃者无一不是拥有广博学识的人。真正优秀的销售人员，永远不会认为自己掌握了所有应当掌握的知识。任何浅尝辄止、学而满足的人都是无知的，而你的无知将直接影响你的工作效率。

推销技能对于每一位销售人员来说，都是非常重要的，它可以让你业绩倍增，可以让你的人生价值倍增。也就是说，要想成为一名成功的销售人员，必须掌握一系列专业的推销技巧，这些推销技巧可以帮助一个普通

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



的销售人员脱颖而出。

美国营销学家卡塞尔说："生意场上，无论买卖大小，出卖的都是智慧。"销售人员要将产品出售给客户，就要掌握专业的推销技巧。

2.成功是可以预见的

所有事业上真正成功的人，包括销售人员，都热爱他们的工作。你必须学会热爱自己的工作，并努力成为行业的佼佼者。无论投入多少时间、付出多大代价，都要成为最擅长于自己所做工作的人。

每个人都有能力擅长于某些事情，每个人都有能力出类拔萃，就好像大自然在每个人体内都植入了"优秀基因"。发现自己擅长的领域并进而全身心投入，变得真正擅长于那个领域，所有这些都取决于每个人的所作所为。

不要漫无目的或是茫然失措。明确你一生中想要的东西是什么，把这个设定为目标，然后确定你将需要付出多少代价来实现它，大部分人从来没有做到这样。

根据研究，只有大约3%的成年人写过目标，而他们成为各个领域里最成功和收入最高的人。他们是行动者和策动者、创造者和革新者、顶级销售人员和企业家，几乎所有人都在为他们工作。

如果你想知道如何成为成功的销售人员，到企业中最优秀的人那里去，请他们给些意见。询问他们，读什么书、上什么课；请教他们对待工作和客户的态度、哲学和方法。

人往高处走。如果你与成功人士交往，你就会倾向于采纳他们的态度、哲学、言谈和穿着方式、工作习惯，等等。很快，你就会开始取得他们作出的那些成就。

把自己当成一个高智商的人，甚至是天才。承认自己拥有大量的创造力储备，拥有很多自己还从没使用过的创造力，一遍又一遍地大声说："我是天才！我是天才！我是天才！"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这或许听起来有点夸张，但其实不然。事实上，每个人都能在一个或多个领域表现出天才的水平。在你体内就存在着这样的能力，可以让你变得比以前强。你有与生俱来的能力，让你超越以前的所有成就；你储存着数不胜数的创造力和智力，你的潜能可以让你走向成功。

在你体内，现在就存在着这样的能力，可以让你变得更好、做得更棒、拥有更多，超过以往任何时候。在自己选择的销售职业里成为出类拔萃的人，你可以实现所有的目标，实现所有的梦想。你可以为自己和家人创造出美好的生活，你可以成为本公司、本行业里一位最具价值的人。



挖掘潜意识力量，推动销售力

潜意识是深藏在人的精神世界里的一种力量。潜意识与销售工作关系密切，它是通向销售成功的大门，潜意识是一种比知识、外部环境或情况更能推动销售能力的力量。

研究表明：成功销售包括15%的知识、专业技能或其他理论因素，也包括另外85%的潜意识因素，如态度、自我认识、价值观念，以及其他来自精神和情感的影响。

潜意识比知识和外部环境更能推动你的销售能力，它是一种内在的力量，每个人都可以得到，但是迄今为止很少有人真正发现并运用它。事实上，除非你理解并从这种无穷的能量之源里汲取力量，否则你的销售水平就很难得到提高。

如果潜意识里认为，你最近应该销售某种产品，这种潜在的自我意识就会发出命令，你的习惯和态度便毫不犹豫地唯命是从。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



潜意识总是会受到很多因素的影响，如父母、早期教育、曾经的美好爱情或情感挫折，你会评价这些生活经历并形成牢固的内在看法。

真正的你拥有一种内在力量，可以实现自己潜意识里接纳为“可能”的任何一个目标。

心灵中的无意识部分在人内心的众多不同层面发挥着作用，它包括以下七个方面：

自我形象——关于潜意识的无意识观念，以及对自我“可能成就”的认知。

价值——人的生活准则、判断是非的依据。

创造性机制——形成新主意的能力；可以解决无意识的问题。

目标寻求机制——目的论或自我引导机制可以激励人们实现目标，并向意识型基本意识提供各种选择和机会。

生命力——身体和情绪的温度计，控制人的心跳、脉搏和体温。

心灵——人的内在智慧，从灵魂而非自我或人类的角度来看待问题。

记忆——人们内心深处所储藏的、曾经经历过的所有情绪、思想、经验和生活积累。

人们有了潜在的目标后，就会有意识地寻找支持潜意识信念和价值的力量。如果认为自己只能完成某个销售额，那么人们就会无意识地搜寻符合这个购买水平的潜在顾客。同时，人们也会使自己的活动与能够完成的销售额相适应。

美国知名学者奥图博士说：“人脑好像一个沉睡的巨人，我们均只用了不到1%的脑力。”一个正常的大脑记忆容量有大约6亿本书的知识总量，相当于一部大型电脑储存量的120万倍。如果人类发挥一小半潜能，就可以轻易学会40种语言，记忆整套百科全书，获得12个博士学位。

根据研究，即使世界上记忆力最好的人，大脑的使用也没有达到其功能的1%，人类的智慧和知识，至今仍是“低度开发”！人的大脑真是个无

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

尽的宝藏。可惜的是，每个人终其一生，都忽略了如何有效地发挥大脑的潜能——从潜意识中激发出来的力量。

当你有意识地利用以下几点行为指南时，你就会获得强大的力量。你将会体验到源源不绝的个人能量和成功，并把自己的生活推向新的高度。

1.外部环境

你对别人的反应大部分都是出于潜意识。比如，遇见一个人，即使一句话没谈，你也会立刻对他有种正面或负面的反应，这就是潜意识。原因是以前与许多人打交道的经历存储在潜意识思维中，并成为你永久记忆库的一部分。

销售过程中你对客户的反应是潜意识的，客户对你的反应也是潜意识的。

2.自身表现

客户是很依赖视觉的。当你穿着得体，装束整齐时，客户就会无意识地认为你来自于一家好公司，而且你的产品或服务的质量也很好。同客户交谈时的身体语言会对客户的潜意识形成很大的影响。当你坐直，微向前倾，并关注周边的事情时，你就会使客户更感兴趣、更加关注，他会密切注意你并更加关心你的销售信息。在无意识中，客户会认定你要传递的信息很重要和有价值。

3.展示产品

你的产品干净、整齐地摆放在适宜的灯光下，颜色鲜亮，就会强烈地吸引客户的眼球，从而给人以正面的暗示。相反，如果产品肮脏、凌乱地随便堆在某个地方，客户会受到负面的影响。

你的销售演示应该好好地组织、练习和完成，并关注所有的细节。对你的客户而言，你的产品或服务80%的价值隐含在你的演示质量上。如果你的销售演示干脆利落、结构清晰，客户会认为你的产品、服务以及你的公司同样也秩序良好、具有高效率。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



4.注意自己的行为举止

要想获得成功，你必须把自己看成是举手投足间都完全职业化的人。对待自己以及客户，就像是所在行业里受过最高教育、最有学问的人一样。

对成就的强烈渴望，能激发潜在的能量

美国著名的发明家托马斯·爱迪生可谓尽人皆知，但可能大家只认识他是发明家的一面，却未必认为他是一位伟大的销售高手。然而，他确实是一位销售高手，因为他需要销售所有他发明出来的东西。从留声机到办公室里的口述机，再到电灯泡——他一举销售给了全美国200多家公司，他要销售的东西太多了。他的动力是什么？正是顽强的韧性和不可思议的超强成功欲望的结合。

成功欲望高的人会很快掌握实现高目标所需要的知识。销售人员要想成功，要想创造非凡的销售业绩，使自己成为销售领域里的精英，同样需要有超强的成功欲望。

1.心中要有对成就的渴望

人只要有了对成就的强烈渴望，就会产生一个永不枯竭的潜在创造力。

成功欲望大量产生于内在的成功需求，产生于你相信自己可以获得高回报的信念，也产生于对成功的一致性信念。

你对成功的欲望就是创造能量过程中的“催化剂”，激发持续性、决心、良好的时间分配和勤学好问等。你对成功的渴望程度，决定了你的销售业绩大小。

成功欲望高的人会很快掌握实现高目标所需要的知识，为了实现自己

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的目标，掌握它们是很有必要的。

2.向成功人士学习

成功的愿望来自于深层的价值、信念和欲望，这些是成功的组成部分。通常情况下，它们是人的成长过程、父母和生活中重要影响的结果。很多人都有很高的成功欲望，因为他们的父母对他们说：“你能够做所有该做的事情。”有些则正好相反，父母的成就不高，这就促使他们去实现很高的成就。

有的人是出于对个人地位的追求而成功的；有的人很真切地需要为别人服务；有的人需要处事高调；有的人喜欢做无名英雄，他们不需要公众的认可，但是将个人的价值也融入了进来。

较高的成功欲望只存在于愿意冒险的人身上，他们面对挑战，并且取得了成绩；他们经常在各自的领域里发挥出心无旁骛的激情；他们有很强的学习劲头，不只是为了知识，也是出于实际的考虑，因为他们知道学习可以帮助他们实现目标。

有较高成功欲望的销售人员往往喜欢阅读励志书籍、看电视、上网，并且去其他成功人士常去的地方。他们积极进取，从其他人的成功中吸取经验。

3.揭秘成功欲望

每个人都有隐藏的能量释放潜力，这种潜力是由内部释放出来的，我们应该正视它，不能认为它是外部强加给我们的，因为潜力直接影响了成功欲望的大小。那么它到底是怎么释放出来的呢?

首先要清楚的是，潜力是很多内部因素的汇集。当这些部分在内部达成一致时，你会自然地释放出更多的成功欲望。能量的释放是结果，而这些部分的一致性是原因。当你作用于原因之上时，相对应的结果就会很自然地出现。

下列行为可以帮你把这些部分统一到一起，为情感引擎加速并产生力量。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（1）清晰的目标。清晰的目标就是拥有清晰、具体、成文的目标，知道你想要的未来是什么样的。回顾你曾经设定的目标，要不断地问自己：这个目标你打算什么时间完成，你进行到哪一步了，你还需要在做什么。回顾这些问题，你就会知道是否坚持目前的策略、修正自己的课程或者重新开始。

通常情况下，目标越遥远，实现目标的可能性就越小，获得愉悦感的可能性也就越小。把你的目标保持在一定的范围之内，让它们显得既不太遥远，又可以从感情上推动我们。

（2）可能性观念。我们已经了解了树立内在信念、描绘自己愿意拥有、获取、占有或实现物的图景等行为的重要性。只有真正从内心相信目标一定会实现，我们才会拥有一些动力去实现它们。事实上，目标在被制定之前，只是一种无形的思想，而且很有可能不包括在我们当前的可能性范围之内。实现目标是可能的，只要付出适当的努力。

回想一下你以前实现过的一些相似的目标。

想一想跟你受一样的教育、有相同水平的技巧和培训的人实现过的目标。既然他们能实现这样的目标，你也行。

研究、倾听和学习其他已经实现你想达到的目标的人们，看他们是怎样成功的。

和志同道合的人建立关系。

制定你的策略，设计一系列能够帮助你实现目标的步骤。

（3）价值观。分析新目标是怎样和你真正的内在价值观取得一致的；分析你是怎样感到健康、幸福和有成就感的。通过简单的分析，知道自己行为的灵魂、道德和伦理信念。

以下是能够帮助销售人员建立牢固基础的六种价值观。问一下你自己，你的目标是否与这些陈述相一致。

我作出更多的努力，给客户的总是比他们期望的多。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我做得很正确，因为这件事本身就是正确的。

我注意理解和满足别人的需要，知道这样做的话，我自己的需要也会得到很好的满足。

我在任何情况下都说实话，除非说实话会伤害到别人。

己所欲，施于人。

当认识到帮助别人，实现他们的目标将会使你自己的目标得以实现的时候，你就会逐渐拥有一种有益的、健康的、热情的力量。设定与价值观和谐一致的目标会使你的工作和生活更有意义，这会让你为实现目标所做的努力和必须做的工作变得愉快。当目标和实现它们的原因与你的道德标准相一致的时候，你就会变得动力十足，就不会有削弱性的力量或矛盾，没有产生诸如内疚、愤怒、焦虑或自卑等消极的情绪。

当销售人员强烈地想为他人创造价值时，他们就会变得活力四射，超越自己的想法会让他们变得动力十足、精力充沛、注意力集中，他们会觉得自己清白、完整和重要。

（4）认同感。认同感存在于我们内部信念的深处，它要么是我们成功路上的障碍，要么有助于我们实现既定的目标。

以下问题的答案，就像刻在石头上一样，存在于我们成功的层面。

我值得拥有什么？

我能实现何种水平的目标？

对于客户，我的价值是什么？

我能够得到何种程度的回报、收入和认可？

在生活和工作上我应当享受何种程度的回报？

行动就是最好的回答，对这些复杂的问题我们不必经过周密的思考，行动会让我们牢牢记住它们。在没有质疑自己行为的情况下，我们会促使自己的目标、人际关系、期望以及销售结果和我们对于自己应得回报的信念相一致。我们只是下意识地做这些事情，并没有经过正式的、逻辑性的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



思考。

很多销售人员认为，如果将销售看做是帮助别人，为他人创造价值的过程，我们的认同感就会大大地提高；如果认为销售就是让别人为我们做事，这种认同感就会大打折扣。实际上，这是不正确的。当我们为别人创造价值的时候，也就确定了自己的价值。不要考虑你能够实现什么，考虑一下你能够贡献什么，深信自己应该拥有更高成就。

（5）支持性的环境。支持性的环境包括能够支持和鼓励你去实现更高目标的人、场所和事物。很大程度上，人是环境的产物。我们总是努力去适应周围的人、地方以及习俗。所有的环境因素对我们的想法、我们看得到的成功，以及自认为应当遵循的习俗等都有影响。

你可以用实际的行动为自己构建一个成功的环境。

试图接近与你想要实现的目标同等程度的目标，多向已经成功的人士请教。所有的成功人士都是非常渴望学习的人，只要他们认为你是一个真诚的非常渴望学习的人，他们就会帮助你。

你还可以与一小群同样期望拥有极大成功的人结成伙伴，分别指出彼此的长处，分享其他人成功的例子。当你在一个完全没有批判、不允许有争论的环境中进行以上过程时，你就很快会享有个人成长所带来的好处。跟别人谈论成功是增长自己成功动力的有效方式。

生活中如果有一个人能分享你的目标，并且无条件地接受你、支持你，你就会受到他非常强大的影响。当你和你的伙伴、配偶或朋友建立起这种关系时，你就会有一种难以比拟的力量。

当建立起这样一种关系时，你就拥有了生活中最大财富，没有其他事情能比这个更能促进你的成功或帮助你改善个人生活质量。在这种一对一的关系中，你可以是完全透明的，可以得到完全的支持、接受和鼓励，能够拥有这种关系的人是幸运的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



创意：让你的销售方式更见创造性

创造性的活动无处不在。安排一次与众不同的聚会或设计一次不同以往的销售活动，都是创造性的活动；利用一种新颖的方式引起人们对产品的兴趣，也是一项创造性的活动。

你可以通过一次次的成功销售来锻炼创造性思维，通过有效的练习和训练提升自己的创造力水平。在销售领域，创造力越强，销售业绩就会越好，挣的钱也就越多。

1.发现产品的新功能

发现产品的新功能本身就是一种创造性的活动，它对销售的成功非常重要，你应该运用自己的创造力去发现你所推销的产品的新功能。创意销售始于对产品的深刻了解。你对自己所卖的产品了解得越清楚，就会发现它更多的新功能，也就会产生更多的创造性销售方法。

2.发现你的竞争优势

了解你的产品或服务与竞争对手的有何差异很重要。产品或服务在什么方面具有领先于竞争对手的优势？好在哪里？为什么好？正如通用电气的杰克·韦尔奇（Jack Welch）说：“如果你没有竞争优势，就别竞争！”

你的竞争优势永远是让客户选择你而非竞争对手产品的最重要原因，完全掌握自己竞争优势的本质是形成既有效又有创造性销售推介的关键。神舟电脑之所以销售全国，低价是它的优势；而联想电脑则是以品质上乘、售后服务好而占领电脑市场的高端。

3.给客户留下好印象

有创意的销售就是要保证你的产品给客户带来的利益优于竞争对手，这是广告、客户开发和销售等活动的关键要素。在销售的过程中，如果客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



户真心需要只有你的产品才具有的特别功能时，完成销售就容易多了。

大公司往往花费大量的时间和金钱为自己的独特销售主张建立知名度。中国著名的白色家电大户——海尔，从一街道小厂发展成为著名的跨国公司，把工厂开到欧洲和美国，就是因为其售后服务方面的突出表现。完善的售后服务给客户留下了良好的印象，消除了客户的后顾之忧，海尔产品也因此销向全世界。

4.开发潜在市场

哪个地方你的产品还没有铺货到位，哪些人适合使用你的产品，也许这些地方和这些人不曾在市场上出现。对你的产品或服务来说，这些都可能是最大的潜在市场。如果能加以开发，就能在这片没有销售、没有竞争或价格排斥的地方，创造出销售奇迹。

5.做好售后调查

使客户满意是重复销售和推荐客户的最好资源。如果肯花时间询问他们为什么买你的产品或服务而不是买别人的，他们一定会告诉你购买理由。如果知道了客户购买产品的真实原因，你就可以在发展新客户时提高针对性。打电话或当面拜访客户时，询问他们对产品的感觉，包括满意和不满意的方面、改进意见等。将客户的意见记在心里，他们的意见会为你的销售工作和产品改进提供很大的帮助。做好售后调查也是体现你销售创造力的一个重要方面。



利用信息：用“心”收集，用“脑”分析

随着信息时代的到来，信息的收集、加工和利用越来越受到人们的重

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

视，销售活动也不例外。那些令人羡慕的销售精英往往都是信息收集利用的高手，“销售人员也是信息员”的说法并不为过。

1.多渠道收集信息

销售人员要想成功实现销售，必须善于收集信息。要善于用眼睛、耳朵积极主动地收集信息，同时还要明白每位顾客都有不同的价值观，要因人而异、因地制宜地使用每一条信息。

信息的收集可以通过多个渠道进行。比如，与顾客会面时通过感官直接获取，通过报纸、杂志获取，通过广播电视获取，通过因特网获取等。有时候单纯从一个角度出发收集的信息可能是片面的、不切实际的，但从多个渠道获取的信息可以互相验证，使收集的信息更加准确无误。

2.信息记录与整理

要注意信息的记录和整理。当你感到某些信息对销售有帮助时，将内容记录下来，“好记性不如烂笔头”，对获取的信息进行记录并加以整理，便于在销售时使用，这样既便于查阅，又不容易忘记，使收集的信息发挥应有的作用。

收集信息并不是目的，信息只是促进销售活动的手段。在收集信息的过程中，要注意哪些信息是有用的，哪些信息是没有用的。收集有用的信息，而无用的信息则没有必要收集。不加区别地收集信息只能增加人们的工作量，并不能对销售工作带来益处。

了解顾客怎样才能向我们购买更多的产品和服务，首先需要了解清楚他们是怎样决定向我们购买产品和服务的。让我们仔细回忆最近一次较大数额的交易。对于所有价位的交易而言，相同的销售规律都是管用的，但是如果我们具体到较大数额的交易上，就会便于分析和总结。

对于销售人员来说，如何了解顾客的需求信息并加以收集是突破销售的关键。收集你所需要的信息，找出产品的需要者，你的销售便成功了一半。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



3.用你的信息帮助客户

从一位销售人员的角度出发，顾客认为购买某件产品是非常有意义的，这是一件非常好的事情。但是，销售人员所期待的这种事情并不会经常发生，因此必须主动出击来促使某些事情发生。销售人员必须抢在竞争对手之前，使整个过程朝自己能够控制的方向发展，否则销售就只能失败。

作为销售人员，你要让准客户和潜在客户都钟情于你，你所要做的事情就是成为他们感兴趣的信息的源头。利用行业杂志、报纸和邮件、广播电视以及因特网，寻找对客户有价值的信息。不要假定他们看到过这些信息，因为太多信息蜂拥而来，任何人都没办法全部记住它们。向客户提供一份信息的复印件、一份笔记和复制的一些战略信息，这些都向客户表明你真正在用心帮助他们、满足他们的需要。

销售人员应当具有发现顾客感兴趣的东西的神奇本领。从他的一张明信片，到顾客喜欢的一篇文章，以及对未来的预测，你都要比别人先行一步。打开顾客发来的信件或者电子邮件，留意他们提出的各种问题，并在你的准客户心中树立一种你是真正可以满足他们需求的人的观念。在一个漫不经心的社会里，你要独树一帜。

有效利用你的时间

你的销售潜力再大，如果不能有效安排和利用时间，想取得好的销售业绩也是一句空话。

1.时间对每个人是平等的

通常情况下，普通的销售人员每天都很忙碌，而他们却没有做成任

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

何有用的事。时间的流逝就像小沈阳所说的“眼睛一睁一闭，一天就过去了”。人们慨叹为什么一天又一天却没有收获，就是因为对时间缺乏科学的管理和利用。

每个人每天的时间是相同的，别人的时间不比你的多，你的也不比别人的少，同样，你既不能控制时间，也不能让时间停止或变慢。实质上，管理时间就是管理你自己。

时间是不会同你协商的，你能做的只有通过管理尽可能地利用每一分钟，有效地安排你现有的时间。只有这样，你才能比别人更成功。比如说，你可以在去客户公司的路上听训练磁带，这样，你对时间就做到了职业性教育的投资。

2.规划好时间

假如明天你要与客户见面，你就要在今天规划好与客户的见面地点和具体时间。设计好与客户的见面地点，可以节省你在路上的时间。如果你随时留心，走一些捷径也可能给你带来意想不到的机会。

不能有效支配时间的人经常抱怨他们没空规划自己的时间。但是如果你不能有效规划时间和自我提高，你可能一辈子都只是一个普通的销售人员。通过花时间进行规划，你可能会节约20～30倍的时间。你可能因为善于规划自己的时间而成绩卓著，成为销售领域的精英。有句话说得好：“时间就像海绵里的水，只要愿意挤，总还是有的。”

3.利用时间管理软件

在很短的时间内，你不可能与所有客户建立联系，但是可以利用一些时间来选择优秀的时间管理软件。在科技高度发达的今天，你未能与客户建立起联系的原因只能是你没有及时地把客户的信息输入其中，而输入信息只需要几分钟的时间，此后这些信息就被永远保存起来了，你也就可以保持与客户的联系了。

很多人认为，对时间进行管理的人都是工作狂，其实不然。因为他们

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



对自己的时间进行了管理，所以工作更有效率，他们有了更多属于自己的时间。花一些时间对你的时间进行安排，这样你就能想出很多途径使自己做起事来更有效率。

4.长远打算

在销售或其他场合中，通常不会立即产生经济回报。比如说，当你从事房地产销售时，你经常花一些时间对客户进行预测，对房产进行展示，并获取客户的同意等，但是只有在交易完成，你的经纪人拿到支票以后才会看到收益。交易通常要持续几个星期，有时甚至需要几个月的时间。

在这种情况下，最需要耐心，不能急躁，要做好长远打算。

5.准备工作也有度

人们有时因为害怕会遭到拒绝或失败，往往会过度重视准备工作，以至于害怕面对公众。然而，多数情况下，把准备工作看成结果而不是手段的销售人员往往意识不到生产效率与有效组织之间的差距。只有设立了目标，才能知道在某个特定的时间应该进行哪些最有效的工作。

你应该运用一个有效的安排时间的方法，但也没有必要把每分钟都规划出来。当你预先对某种事情进行规划时，不确定性非常容易发生，因此，你可以预先安排大部分的时间，为应付突发事件留出小部分时间，永远不要期望安排工作时间的100%。如果你这样做，就没有了处理突发事件的时间，并且如果因此而无法完成既定的目标，你就会感到灰心丧气。

6.安排好时间

优秀的销售人员总会安排好自己的时间。为了提高效率和收入，你必须像专业人士那样安排好时间。专业的销售人员对客户和自己的时间价值非常重视。所有的职业销售人员都必须每天作出决策，有些是小决定，有些是大决定，但所有的决定都是构成时间安排的因素。每个职业的销售人员都需要一套系统的方法对重要的事情作出安排。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

7.只把立即要做的工作放在桌上

除了最重要的工作外，其他的工作你都可以放在看不到的地方。把与最重要工作相关的所有东西放在你伸手就能触及的地方，这样你就不必浪费时间四处去寻找了。

8.控制好你的时间

要培养自己集中精力的能力，要让同事或家庭成员明白有些时候是不能打扰你的，不要让自己太容易接近。如果某位同事不合时宜地拜访你，你可以看着表对他说：“我想弄明白你的意思，让我们三点再谈吧。”如果他的事情非常重要，那么他可能愿意重新安排时间；如果不是很重要，他可能就会推迟，这样你就给自己赢得了时间。

让客户感到你对他很重要

销售是人与人交流的过程，因此社交能力与销售的关系不言而喻。如果你不善言谈，与他人的沟通存在困难，可能你从事其他的工作对你的影响不会太大，但如果你从事的是销售工作可能就不同了。作为销售人员，社交能力的强弱直接影响到销售的业绩，因此销售人员必须充分挖掘自己的社交潜力，熟练掌握各种社交技巧，不断提高自己的社交能力。

1.多听听客户的声音

倾听不仅能够使别人感到受人理解，而且能够帮助他们理解自己，所以倾听的作用具有两重性。

在销售中，满足客户的要求是最有效的方法，它能使我们在激烈的竞争中脱颖而出，以一种不可替代的方式提高我们对客户的价值，让别人感

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



到理解代表了更深的交流，比大多数人所能考虑到的层面更进一步。我们要把销售过程当做是一种帮助别人买的过程，而不是帮助自己卖的过程。

每个客户都有他们想要说的事情，倾听使销售人员与客户之间建立了良好的关系。此后，客户会更愿意从建立良好关系的销售人员那里购买想要的产品，甚至有些客户还会把销售人员当做自己的朋友，跟他谈自己的喜怒哀乐。

增加对不同人的理解是件很有吸引力的事情，最终你会发现另一个交流层面，不仅要去理解别人，更需要使自己获得理解；不仅要倾听，而且要帮助别人感到被理解。

2.让客户感到我们对他很重要

我们应该找到客户愿意和我们合作的真正原因。作为销售人员，我们应该成为他们的延伸。当我们跟他们有同感，能建立起一种和谐的关系时，我们就成了他们以及他们世界的一部分。

我们同客户的关系如果达到了最高境界，让客户觉得我们是在真诚地关心别人，想要理解他们的时候，我们就以一种深远的影响，使自己成了对客户很重要的人。让我们感动他们，使他们能够开口说：“对我来说你很重要！”“没有你，我就不可能有今天！”“你为我们的经营（或生活）添加了色彩！”

3. 销售人员应遵循的社交行为

销售人员应当撇开概念，与客户建立实际的、日常的交流。

人们购买你的产品或服务有多种原因，了解这些原因可以让你了解人们购物时的不同动机。你的工作就是尽可能地在问询和谈话中发现事实，确定对方的动机。

提问的动机常常会影响你得到的答案。如果你提问的原因是为了获得信息，以便理解客户的需求和他们想要满足需求的原因，你就会真诚地去交流。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

当你真诚地提问，真正想要理解客户的需求时，你就向客户传达了这样的信息——你尊重对方，想要了解他的需求。以这种方式交流，使自己与客户达成一致，建立信任，或是形成某种情感联系。

以下是几个提问例句：

“你觉得这个功能怎么样？”

“这个会带来你想要的好处吗？”

“你有什么问题吗？”

倾听的心理力量对你的销售业绩有着令人难以置信的影响。在心理学的劝说过程中，倾听扮演着关键的角色，倾听往往比发言更能促进你的销售量。

为了发现人们购买的原因，你可以采取几种微妙的方式，比如，“你会怎样使用它？”“什么场合适合穿这个？”“你想和谁同住新房？”专业销售人员更能够进一步深入，提出敏锐的问题来帮助自己理解。

问完问题以后，积极地倾听，理解客户谈话的内容。客户回答问题时，你必须给出反馈，使他们知道你理解他们，可以通过转述他们的话来达到这个目的。

转述是给人们积极回应的一种有效手段，能搭建情感的桥梁，它表明你重视客户的意见、信念以及明确的需求。你也可以转述客户的反对意见或担忧——复述并询问客户你的理解是否正确。回应反对意见时你必须让人们知道你理解了以及他们得到理解了，这表示你尊重他们的观点，并且没有忽略这些观点的意思。

优秀的交流家知道每一个人都是不同的，人们以各自特有的方式思考和行动，他们看待事物的方式也各不相同。优秀的社交技巧会帮助你辨认出客户的类型，并以合适的方式同他们进行交流。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



发挥性格中的成功倾向：寻找情感智慧

有较高成功倾向的人相对于成功倾向低的人，他们对成就有着更多的展望，更强的成功驱动力。

成功的销售人员性格中有四大主要倾向，即非常清晰的目标、强大的成功驱动力、健全的情商和杰出的社交技巧。他们无论销售什么产品或服务都会深刻影响他们的成就，符合这些特征的人总是能比别人做得更好，他们的成绩更突出。

1.制定清晰的目标

目标清晰是指拥有清楚、具体、成文的未来计划。这些目标并不一定要非常远大，而清晰、具体、具有很强的可实现性是最重要的。比如，实现一个具体的销售目标、培养新的习惯或技巧、买辆新车、建立完整的财政计划、明确具体的心灵或情感质量等。

清晰的目标是获得最大成功的开始，问题在于人们很少会有明确的目标，就像我们在赛跑中输在了起跑线上，只是因为不知道终点线在哪里。无论目标是什么——事业、家庭、财务、灵魂、钓鱼，还是出国旅游，它都有着三个清晰的焦点：去向何方？何时抵达？过程怎样？

2.找到你的成功驱动力

我们经常发现，在自己的工作和学习生涯中，很多情况并不能严格按照自己的设想去做，计划好的事往往得不到执行。

“什么样的目标对你来说是可能的或不可能的？”这几乎是每个关于实现目标的讨论中都会出现的问题。事实是这样的，如果某人跟你有一样的素质、培训、资源和需求水平，那么他所取得的成就你也同样能够实现，这个事实可以使你重新看待自己的能力水平。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

理解了需求水平，也就知道了关于目标实现最大的玄机之一。需求水平是生活经历赋予我们的舞台和场景，它受到经济、情感、灵魂、环境或关系条件等因素的影响。

成功的动力是能量，这种能量是确定清晰目标后从内部释放出来的。

能量的大小首先取决于实现目标欲望的强弱、信念的大小，以及实现目标的付出和毅力。而成功的动力是一种合力，它实际上是所有天赋、技能、资源、个人、团体等的乘积。

拥有很强成功动力的人有着与众不同的思维。他们常会想象目标的实现、随之而来的回报以及自己能享受的成就感；他们畅想成功，与别人谈论最多的也是目标的实现；他们与成功人士去相同的地方、读同样的书、做同样的事。

成功人士思考的是实现目标后的回报，而不仅仅是目标的实现。他们愿意为客户提供优质服务、赢得广泛尊重、享受高品质生活以及其他一切好处。所有一切都与你现阶段的需求水平相一致，你所得到的回报必须是在你下一个需求巅峰时应该享受的。

成功动力的水平影响你的事业选择、朋友、报酬、住所、孩子的受教育程度，你拥戴的人、你的愿望、自我评价和对个人能力的看法，这些特殊的影响决定了人的生命历程。

3.正确面对痛苦和失败

很多人喜欢采用最简便的办法去避免可能产生的痛苦、摆脱责任及减少付出。是的，我们所做的一切都是为了逃避可能产生的痛苦：自我的痛苦、可能失败的痛苦、害怕未知事物的痛苦、可能被客户拒绝的痛苦……

当销售人员面对被拒绝、失败、被羞辱、自尊心或内心摧残的问题时，他们情感的脆弱面就表现了出来。他们不再愿意打电话，害怕被拒绝，想要逃避责任，并情愿选择最简便的方法——离开。这意味着，当难题出现时他们不愿坚强地面对。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



这些都是情感智慧的弱势表现。解决的办法就是增加勇气——哪里跌倒就从哪里爬起来，继续打电话、见客户，并且提问。

在大多数场合，当人们遭遇困境时，正是内在价值决定下一步的行动方向。价值观比其他任何事物都更能决定你是个什么样的人，它们是判断你未来成就的最好依据。强烈而积极的价值观会引领人获得更大的成功。

4.掌握杰出的社交技巧

要想成为销售精英必须掌握杰出的社交技巧。这种人际交流技巧可以倾听、理解并回应别人——根据不同人、不同场合分别作出适当的回应。你可以跟上别人的思路、语气和态度，与他们产生心灵上的共鸣，达到情感上的和谐交融、理解他们并且让他们知道有你这样的知音，感其所感，可以从他们的角度审视世界。

杰出的社交技巧不是简单的“闲谈技巧”、表面工夫的交流或宴会上的私语，它包括价值观、态度和行为；尊重他人；注意倾听，关注他人的感受；理解他人的话语和感受；对不同的社交场合作出合理的应对；让别人感觉得到了你的理解。

在注重人际关系的现代社会，与人打交道的能力在成功的销售行为中仍然占有绝对的分量，有些销售人员的能力很强，却输在了技巧上，因为他们不懂得怎样和他人打交道。



职业道德关乎你和公司的信誉

在日常的销售业务中，销售人员在不同的销售环节、针对不同的利益相关者，其责任、义务各不相同，行为也各不一样，反映出职业道德的不

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

同侧面和不同的道德水平。有些欺骗性的销售严重损害了客户的利益，也使自己的公司信誉扫地，最终陷入濒临倒闭的困境。

英国学者罗斯提出的显要义务理论指出，企业在营销活动中要承担六种显要义务：诚实、感恩、公正、行善、自我完善和不作恶。

一个有高尚职业道德的销售人员会恪守以上的法则，为客户负责，为自己的公司的长远利益负责，不为眼前利益而使自己的形象受损；不为自己的短期利益而使公司的长期利益受损。

做一个高尚的销售精英需要从以下几个方面去努力。

1.要有良好的行为道德

销售人员的精神就是要建立信任，而建立信任要靠销售人员良好的行为道德来实现。

如果没有良好的道德，缺乏诚信，谁也不会相信你，交易还如何做下去呢？作为销售人员，希望改善业务表现，提升公司的道德标准，光是有口才还不够，还需要有良好的行为表现。更重要的是，潜在客户是否相信你所说的，说服力始于可靠性。

2.销售人员的道德规则

有些产品在销售之前要进行必要的擦洗，使外观更美观。比如，销售汽车，在销售之前将表面的灰尘擦洗干净，给用户一个漂亮的外观是完全可以做到的，但不可以把里程计调零。换句话说，以最好的外观呈现给消费者，但不要对产品采取不正当的措施。

要说到做到，凡对用户承诺的事就一定要办到。不管事情大小，包括很小的事，譬如说过要打电话就一定要打，说过回访就一定要回访。不要忘记自己的承诺，这有助于给客户一个信守承诺的印象，从而在较短的时间内建立起对你的信任。

有时你所销售的产品可能不符合用户的要求，即使勉强能用，也要同用户说明白，不要勉强销售。将你的产品适用范围同用户说清楚，不要为

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



了销售产品而隐瞒产品的功能。如果潜在客户对产品或服务的应用不对，会造成对公司和销售人员不利的影响。当客户发现你所销售的产品不符合他们的要求时，会给你的信誉造成不利的影响。如果客户购买了用途不对的产品，会给客户留下坏印象。

作为销售人员，应当培养对客户负责的责任感。你所销售的产品，你就有负责的义务，俗话说得好："卖了就要扶秤。"既然是你销售的产品，你就要做好售后服务，客户在使用过程中遇到的问题，不管什么原因，你都要积极解决。只有这样才能树立你的威信，为你以后的销售开辟更为宽广的道路。

当生产环节出现问题时，如因生产线损坏，导致工厂无法按照交货时间交货，你就应及时通知客户，以求得他们的谅解。反之，你不及时通知，客户催货时再同客户解释，你就会处于被动的局面。

不要贬低竞争对手，这样可能会招致相反的效果。你愈将竞争对手说得一无是处，客户愈怀疑你的诚实。当客户失去对你的信任时，你的销售也就画了句号。重视正面宣传是销售人员的明智之举。

将用户在产品使用过程中遇到的问题及时同销售主管交流，及早汇报可以使公司及早改进，不汇报公司便无从改进。对产品存在的问题一无所知，将会有更多的问题产品出现，给公司和个人造成不必要的损失。

同事之间互相尊重。要公平对待经理人和其他销售人员，背后诽谤只能造成更大的负面影响。不要企图抢其他销售人员的客户，尊重公司的安排对你的销售工作更有利。

3.及时处理遇到的问题

有些销售人员会忽视一些小问题，他们错误地认为小问题会自然消失，但这只是一种掩耳盗铃的做法。一些小问题开始只是小火花，很容易处理，但如果你不重视有可能发展为森林大火，最后动用消防部队也不一定能够扑灭，即使能够扑灭也已经造成了重大损失。因此销售人员要及时

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

发现小问题，及时汇报，将问题消灭在萌芽状态。

当公司履行合约有困难时，销售人员要及时通知客户。如果有办法及时处理，可以短暂地等一段时间，在让客户觉察之前将问题解决，不给客户造成损失；如果短时间之内解决不了，及时通知客户采取补救措施。这是一个优秀的销售人员负责任的做法，也会赢得客户的信任和谅解。

如果一个客户对公司的产品或服务不满意，要认真调查，充分重视客户提出的问题，分析是自己产品问题还是用户使用的问题，给客户一个圆满的解释。

如果发现是本公司的资讯不正确，要立刻修正，不要找理由谎称是意外，掩饰自己的过错，更不能置之不理。

4.不要打压自己的竞争对手

打压竞争对手无益于自己的销售，批评对手只能冲淡你对自己产品的优势宣传。

潜在客户对销售人员打压竞争对手的做法可能会有不好的看法。通常，客户会对说别人坏话的人持一定的反感态度，打压别人会使客户对你失去信任。

销售人员和经理同潜在客户谈交易的时间往往有限，你将时间用在说别人缺点上，必然占用了宣传自己的产品的时间，好不容易约好客户却没能介绍自己的产品不能不说是一种遗憾。

避免对竞争者的诽谤将提升销售人员的声誉，这对于成功销售是至关重要的。

对竞争者的正确态度，应该是完全忽略他们。专心致力于找出潜在客户的需求，以及你公司如何实现那些需求。那么做，让竞争对手不会为你存在。

5.灵活应对老板的要求

销售人员有时会被自己的主管要求做一些他们觉得不道德的事。下面的一些应对方法可供大家参考。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



如实反映自己的看法。任何错误消息传达给客户或潜在客户的决定都不符合公司长期的利益，销售关系会受到损害。销售人员应该坦率表明自己对不道德行为的不情愿，并应该向主管提出不道德行为会导致的严重后果，力求说服主管改变主意。

另外，销售人员还应将由错误的决定产生的后果提出书面反驳，并将这些材料归入公司的档案，这样主管就不能再说没有人提示，切断了以后将责任推给别人的后路。这种办法应能处理多数情况，除非主管有勇无谋。

如果主管仍坚持要对客户采取不道德的行为，销售人员应该放弃客户。如果情况已发展到这个阶段，销售人员应开始找新工作。

根据个人特点发挥销售优势

关注自己的优势，并加以运用和发挥，才能使自己的销售业绩不同一般，使自己竞争优势得以长期保持。如果你想成为销售高手，你必须对自己的销售优势有一个深入的了解。以下是各种销售类型的人的特点和努力方向。

1.成就型的人

成就型的人把成就看得很重，成就是这种人工作和进步的动力。

这种人始终渴望有所建树，他感到每一天似乎都从零开始。一天结束时，他必须获得某种看得到的成就，如此才能对过去的一天感到满意。他体内有团熊熊燃烧的火，促使他努力工作，多出成果。完成一项任务后，这团火会暂时减弱，但很快会重新燃起来，推动他朝下一个目标努

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

力。他对成就的不懈追求或许缺乏逻辑，甚至漫无边际，然而，它将伴随他一生。

如果你是追求成就型销售倾向的人，你必须学会与这种不满足感相处。它会给你动力，使你能长久工作而不知疲倦；它不失时机地使你奋起，去迎接新的任务和新的挑战；它为你输入充沛的精力，帮助你设定工作进度和业绩指标；它是推动你不断前进的不竭动力。

2.行动型的人

行动型的人，总是急不可耐地要行动。

这种人不太反对分析、争辩和讨论，但他深信，没有行动，一切都是空谈。只有尽快投入行动中去才能尽早地完成任务，只有行动才能出业绩。一旦任务确定，他就会马上行动。

其他人也许担忧，“有些事情我们还没有搞清楚”。但是行动型的人顾不了那么多，他必须马上行动，遇到问题时再解决。

如果决定通过城区，他便认定到达目的地的最快途径就是从一个红绿灯走到下一个红绿灯，而不会坐等所有的灯都变绿。此外，在他看来，行动和思考并不矛盾。他确信最好的办法是在行动中学习。他作出决定，采取行动，检验结果，继而学习和进步。

在学习的基础上，他决定未来一步接一步地行动。如果没有作出反应的对象，他怎么能够进步？他的答案很简单，不能。他必须不断冲锋陷阵，必须不断走出下一步。否则，他如何保持思维敏锐和耳聪目明？

行动型的人深知评判他的标准不是他的言辞，也不是他的思想，而是他的行动。他丝毫不为此感到畏惧，恰恰相反，他感到快慰。

3.适应型的人

适应型的人，他的优势在于生活在当前，他认为适应当前形势，把握当前是首要的。

适应型的人不把未来视为固定的目的地，相反，他认为未来是他在现

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



有选择的基础上创造出来的，因此，他通过选择逐渐发现他的未来，这并不意味着他没有计划。他有计划，但他的适应倾向使他首先对眼前需求作出反应，即使此举偏离了原有计划。

适应型的人并不讨厌突如其来的要求或出乎意料的曲折，他的优点就是适应各种变化，适应当前，他认为曲折是不可避免的。事实上，在某种意义上，他期待它们发生，因为本质上他是一个非常灵活的人，即使工作的不同需求把他东拉西扯，他仍然能够保持工作的高效率。

4.分析型的人

分析型的人会对种种问题提出质疑，要求人们证明自己的观点是正确的。

面对分析型的人的质疑，某些人将发现自己自鸣得意的理论会枯萎和瓦解，而这恰恰是他的目的。

分析型的人并无意扼杀别人的观点，但他必须认定，他们的理论必须经得起检验。

分析型的人客观冷静。他喜欢数据，因为数据既不包含特定的价值观念，又没有特殊的目的；他会将表层逐一剥开，直至揭示事物的根本规律。

5.统筹型的人

统筹型的人像一名乐队指挥，他喜欢面对涉及多种因素的复杂环境。

统筹型的人的最大兴趣就是面对所有的变数，将它们反复排列，直至将它们形成最佳组合。在他看来，此种行为毫无特别之处，他不过是试图琢磨出做事的最佳方案而已。然而，其他人由于缺乏这一优势，会对他的本领瞠目结舌。

统筹型的人是高度灵活性的杰出代表。他会绞尽脑汁，思考完成一个新项目的最佳人员和资源组合；他事无巨细，总在寻找最佳配置。

对于统筹型的人来说，形势越是变化无常，他越能出神入化。有的人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

面对不测，会一口咬定，经过精心策划的计划不容更改，躲进现有的规则和程序中。统筹型的人却不然，他奋身投入混乱的局面，设计新方案，搜寻新捷径，思考新合作。他相信，总有可能找到更好的方案。

6.信仰型的人

信仰型的人有很强的信仰主题，他会持有某些经久不变的核心价值。这些价值因人而异，但他的信仰通常使他关注家庭，乐于助人，甚至追求灵性。

无论对人对己，信仰型的人都珍视责任和伦理，这些核心价值以多种方式影响他的行为，它们赋予他的生活以意义和满足——在他看来，金钱和名望并不完全代表成功；它们为他指明方向，指引他排除生活中的种种引诱和干扰，朝着恒定的目标前进，这种恒定性是他建立所有关系的基础。他的朋友认为他为人可靠；他们会说，“我知道他是什么立场”；他的信仰为他赢得信任，并且要求从事与他的价值观相符的工作。

对于信仰型的人来说，他的工作必须有意义、有分量。因为他受到信仰的指引，所以他的工作唯有使他有机会实现自身价值观时才是有意义的。

7.统率型的人

统率型的人总想实施指挥。与其他人不同，他总想把自己的观点强加于别人，他不会独自享用自己的观点。相反，一旦形成观点，他就要与人分享，想让别人也按照自己的观点去做。当统率型的人看到别人的做法与自己的想法不一致，他便想去干预。

统率型的人并不惧怕对立，相反，他认为对立是解决难题的第一步。当别人对自己的不快讳莫如深，唯恐别人知道时，统率型的人却感到必须陈述事实或真理，无论事实或真理多么令人不快。

统率型的人希望人与人之间消除隔阂，因此，他要求人们明辨是非，开诚布公。他鼓励人们承担风险，甚至会为此而逼迫别人。虽然有人会对此表示厌恶，指责他刚愎自用，但人们又常常会自愿让他掌舵。毕竟人们

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



往往会拥戴那些立场鲜明、方向明确，率领人们前进的人。

8.沟通型的人

沟通型的人喜欢通过各种方式与人沟通，这是他的沟通优势在起作用。虽然有些事平淡无奇、索然无味，但沟通型的人能够将它们激活，使之生机勃勃、激动人心、引人入胜。

沟通型的人会把事件编成故事，津津有味地讲述。他用生动形象的语言赋予枯燥的概念以生气；他认为平常的小事和一般的信息很难引起人们的注意。

沟通型的人希望他所传达思想、事件、产品的特征和功能引起人们的注意，使其铭记在心。他想吸引人们的注意力，这种愿望驱使他搜寻完美的语句，并且陶醉于生动而富有感染力的词汇组合。正因为如此，别人乐于听他侃侃而谈。

沟通型的人用语言勾画的图像能激发人的兴趣，澄清人的眼界，并激励人去行动。

9.竞争型的人

竞争型的人喜欢比较，他会非常注意别人的业绩，别人的业绩就是他工作的标准。无论工作多么努力，如果他仅仅达到自身目标，而未能比别人突出，他就会感到自己失败了。

竞争型的人需要其他人，他需要比较。因为如果有比较，就有竞争；有了竞争，就有取胜的机会。只有取胜，他才能感到无比的快乐。

竞争型的人喜欢竞争，因为竞争可以使他振奋。他热爱比赛，因为必定会产生一个赢家。虽然他对对手彬彬有礼，甚至能做到虽败犹荣，但他参加比赛绝不是为了取乐，而是为了取胜。如果一项比赛对他来说取胜无望，他会尽可能避免参加。

10.关联型的人

关联型的人认为任何事情都不是孤立存在的，一件事情的发生必然涉

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

及诸多方面。

在关联型的人看来，任何人都是客观世界的一部分。人与人之间并不相互隔绝，也不与地球及生命隔绝。事与事往往相互关联，任何事情也不可能孤立存在。如果我们都是宏观世界的一部分，我们就决不能害人，因为害人等于害己。

关联型的人认为，决不能欺骗，因为欺骗别人等于欺骗自己。他对这些责任的意识构成了他的价值体系。他为人周到、体贴和宽容；他笃信人类大同，他为不同文化背景的人们构筑沟通的桥梁。

11.回顾型的人

回顾型的人喜欢回忆过去。

他们回忆过去的目的是为了寻找答案、了解当前。在他看来，当前变动无常、杂乱无章。

在回顾型的人看来，唯有回首以往，回到最初，当前才重归平稳。以往是一个简明的时代，一个描绘蓝图的时代，他回顾以往，目睹蓝图浮现，继而重归初衷。

对于回顾型的人来说，回顾过去可以使他充满信心、排除干扰，在了解事物内涵的基础上作出明智决策。

了解了同事们的来龙去脉，他就能更好地与其合作。并且，由于他看到未来的种子播撒在过去，反而更加明察未来。

面对新人和新形势，回顾型的人需要一些时间来适应，但他必须给自己留出时间，迫使自己问这些问题；他必须让蓝图再现，因为无论情况如何，如果他未见蓝图，他就不可能对决定充满自信。

12.审慎型的人

审慎型的人为人谨慎，处世警觉。

审慎型的人往往深知世事难测，表面上一切井井有条，但深处危机四伏。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



审慎型的人会仔细地研究每一个问题，发现隐藏的危险和问题，让它们全部暴露在光天化日之下，逐一识别和评判，并最终消除。因此，这样的人十分认真，他对生活的态度是有所保留的。例如，他喜欢提前计划，以防不测。

审慎型的人谨慎地选择朋友，并避而不谈私事。他避免过度赞扬别人，以免被人误解。在他看来，生活不是一场取悦的竞赛，而更像一片雷场，其他人可以不顾一切地跑过去，他则不然。他识别各种危险，判断其各自的影响，然后小心地落脚，谨慎前行。

13.伯乐型的人

伯乐型的人善于发现别人的潜能，他喜欢用自己的所知帮助那些具备潜力的人。

在伯乐型的人看来，没有人十全十美，每个人都需要锻炼和培训，每个人都充满可能。他与别人交往的目的是帮助他们成功，他寻找各种途径挑战他们，他为他们安排各种有趣的经历，来增强他们的能力，帮助他们成长。他注意每一个细小的变化，他从中辨认出别人可以得到发挥的潜能。

对于伯乐型的人来说，别人的进步如同燃料，给予他力量和满足。久而久之，许多人会向他寻求帮助和鼓励，因为他们深知他的相助是真诚的，并能为他自身带来快乐。

14. 纪律型的人

纪律型的人认为，世界必须可以预测，必须井井有条，规划有序。

纪律型的人本能地将他的世界规范化。他建立规章，制订时间表，规定完成任务的日期。他把长期项目分解为一系列具体的短期计划，然后锲而不舍地逐一实施。他并不一定整洁有序，但他的确要求精确。

面对生活中内在的混乱，纪律型的人需要建立控制。常规、时间表、规范等都有助于这种控制。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

纪律型的人讨厌意外，憎恶失误，注重细节——所有这些无须被视为意欲束缚别人，而应被视为他的一种本能的方法，旨在排除生活的诸多诱惑，确保进步和效益。

15.体谅型的人

体谅型的人善解人意。他愿意体会他人的感受，就像体会他自己一样。

体谅型的人能凭直觉通过他人的眼睛看世界，并分享他们的观点，但他不一定赞同每个人的看法，也不一定怜悯每个人的困境。因为那是同情，而不是体谅。

体谅型的人会帮助别人寻找合适的语句向自己或他人表达情感；他帮助他们倾诉其情感生活。其他人会被他所吸引，对他高度赞赏。

16.公平型的人

公平型的人希望公平，看重公平。他认为社会需要对每一个人公平，因此，他不希望天平过于倾向某一个人。

公平型的人确信不公平将导致自私自利和个人至上。他厌恶有的人通过不正当手段获得不公平的优势，并自视是抵御这种倾向的卫士；他深信只有在规则明确而人人适用的恒定环境中，才能发挥每个人的最大潜能。因为在这样的环境中，每个人都了解各自的期待，一切都可以预测并不偏不倚，一切都公平。只有这样，每个人才有平等的施展才华的机会。

17.专注型的人

专注型的人每天都在制定目标，这些目标如同罗盘，帮助他确定重点，并进行必要的修正，以保持航向。

专注型的人会本能地判断某个行动是否有助于他达到目标，无助于此的便被放弃。他的专注最终迫使他提高效率。毋庸讳言，这种模式的另一面是使他难以忍受拖延、障碍，甚至迂回，这使他成为一名极其可贵的团队成员。

当别人开始走向偏离主题的岔道时，专注型的人会及时把他们带回正

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



路。他的专注提醒每个人，如果一件事不能帮助大家通往目的地，那么它就无关紧要。如果无关紧要，那就不值得浪费时间。他确保每个人都沿着正确的道路前进。

18.前瞻型的人

前瞻型的人喜欢遥望未来，未来使他着迷。他坚信，未来永远是美好的。虽然未来的具体内容取决于他的其他优势和兴趣——更好的产品、更好的队伍、更好的生活或更好的世界，这些将永远给他以灵感。

前瞻型的人是幻想家，能看到未来的种种可能，并珍视这样的想象。当现实使他一筹莫展，而他周围的人又过于世俗时，他就会唤起对未来的憧憬，继而精力倍增，同时振奋别人。

事实上，人们往往期待前瞻型的人去描述对未来的种种遐想，希望看到一幅画卷来提高他们的眼界，继而燃起激情。前瞻型的人能为他们描绘这幅画卷，不断实践，字斟句酌，越生动越好，人们将拥抱他所带来的希望。

19.和谐型的人

和谐型的人善于寻求共识。他始终认为，冲突和摩擦有害无益，所以他要尽其所能将它化小。

当和谐型的人发现周围的人意见不一时，他力图求同存异。他尽其所有使人们避免对抗，寻求和谐，和谐就是他的核心价值。尽管无济于事，有人却总想将自己的观点强加于人，这在他看来真是难以置信。

和谐型的人希望人们避免固执己见，寻找共识和支持。当别人鼓吹他们的目标、权益和神圣的信条时，他却守口如瓶。当别人朝着某个方向冲去时，他为了维系和谐，心甘情愿地修改自己的目标，以求与别人保持一致（只要他们的基本价值与他相符）。当别人为他们钟爱的理论或概念大发宏论时，他却避开争论，宁可讨论有可能建立共识的实际问题。

在和谐型的人看来，大家都在一条船上，必须同舟共济。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

20.理念型的人

理念型的人为理念而痴迷。

对于理念型的人来说，当他透过复杂的表层，发现一个精彩而简明的概念，继而解释事物的本质时，他会喜不自胜。理念是一种关联，他的头脑总在寻找关联，因此，当表面截然不同的现象被某个不起眼的纽带联系在一起时，他会感到新奇。

理念是对习以为常的挑战的全新见解。理念型的人乐于将我们熟知的世界转一个圈，让我们从一个陌生但充满新意的角度看它。他喜爱这些理念，因为它们深刻、因为它们新颖、因为它们能正本清源、因为它们引发争论、因为它们怪诞。由于所有这些原因，每当他产生一个新理念时，他都为之一振。

21.包容型的人

包容型的人总想扩大自己的圈子，认识更多的人，同更多的人合作，这就是他的人生准则。他希望拉人入伙，使他们感到自己是团队的成员。

有的人只参加排外的小团体，包容型的人却截然不同，他处处避免排外团体。他希望扩大团体，使尽可能多的人加入到自己的团体中来，受益于团体的支持。

包容型的人最不愿目睹有人站在圈外旁观，他请他们进来，给他们温暖。他天生是一个来者不拒的人，无论什么种族、性别、国籍、性格，还是信仰，他从不妄作评判，因为评判可能伤及他人的感情。

包容型的人之所以来者不拒，并不是因为他深信人各有别，继而应当彼此尊重差异，而是因为他确信我们在本质上彼此相同，我们一样重要，因此，谁也不应被忽视，我们每个人都有份，这是我们的基本权利。

22.个别型的人

个别型的人对每个人的与众不同之处兴趣盎然，他不能容忍一概而论或简单归类，因为他不想抹杀个人特点。相反，他关注个人差异。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



个别型的人本能地观察每个人的风格、动机、思维方法和交际方式，倾听其独一无二的生活经历。由于他密切观察别人的优势，他能使每个人真正人尽其才，有助于他建立高效的团队。

有人寻求完美无缺的团队结构或过程，而个别型的人认为优秀团队的秘诀在于根据个人优势分配工作，使每个人都能做他们最擅长做的事。

23.搜集型的人

搜集型的人往往充满好奇。

搜集型的人喜欢搜集各种信息，如词汇、事实、书籍和语录；也搜集有形的东西，如蝴蝶、垒球卡、瓷娃娃或老照片等。无论搜集什么，这样做是因为他感兴趣。

搜集型的人总是好奇心不泯。如果他博览群书，目的未必是完善他的理论，而是积累更多的信息；如果他喜欢旅行，可能是因为在新的地点发现新奇的文物和逸事。这一切均可供收藏。他在收藏之时，常常说不清什么时候或为什么需要它们，由于想到各种用途，他什么都舍不得丢弃，所以他不断搜集、整理和储存。这很有趣，它使他思维常新，也许某一天，有些东西会变得很珍贵。

24.思维型的人

思维型的人最擅长思考。

思维型的人总是努力解决一个问题，或酝酿一个创意，或了解另一个人的感受。

思维型的人的思维活动很可能漫无边际。思维的主题并不一定限定他思考的具体内容，它只是说他喜欢思考。他是一个喜欢独处的人，因为这样他才能沉思冥想，他性格内向。

在某种意义上，思维型的人是自己最好的伴侣，当他把自己的实际作为与他所思考的所有想法相比时，他的这种自省可能会使他略为不满，这种自省也能导致他关注现实问题。例如，当日所发生的事件，或他准备进

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

行的一场谈话。

对于思维型的人，无论把他引向何方，不停地思考都是他生活中的一个固定内容。

25.学习型的人

热爱学习是这种类型的人的主要特点。

对于学习型的人而言，他最感兴趣的题目取决于他的经历。但无论是什么题目，他总是受到学习过程的吸引。过程，而不是内容或结果，最使他兴奋，从无知到熟练的执著进程使他精力倍增。

入门的快感，掌握一门新技术而日益增强的信心，这些学习的过程都会对学习型的人产生极大的吸引力，他对学习的激情促使他参加各种成人教程——瑜伽、钢琴或研究生课程，等等。

喜欢学习使学习型的人能在变化无常的环境中应付自如，无论是分配他完成一个应急项目，还是反复要求他在短时间内成为某个方面的行家。学习并不一定意味着他力图成为某个专题的专家，或追求伴随某种专业或学术头衔的荣耀，相比之下，对于他的更重要的意义在于学习的过程，而不是具体结果。

26.完美型的人

完美型的人追求的标准是优秀，而不是一般。

把较差的方面稍微提高使其好一些，这不是完美型的人感兴趣的，他更愿意把本已不俗的业绩转变成出类拔萃、独一无二，更愿意发展自已的强项。

完美型的人可能非常聪明，他无师自通、一学就会、掌握技术浑然天成——所有这些都说明某种优势在起作用。发现优势后，他会特意去培育它，改进它，将它充分发挥，直到炉火纯青。

由于完美型的人对优势情有独钟，别人会认为他不能一视同仁，他更愿意与欣赏他优势的人相处。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



27.积极型的人

积极型的人积极向上，精神饱满，他会不失时机地抓住可以使自己发展的机会。

积极型的人无忧无虑，他们乐观向上，积极进取，人们都愿意与他相处。

积极的情绪、积极向上的心态会感染每个人，他会使别人感觉世界很美好。由于缺乏他那样的精力和乐观，有的人感到他们的世界重复而乏味，甚至压力重重。积极型的人似乎总能设法活跃他们的心灵，他为每个项目注入欢乐；他庆祝每一项成就；他千方百计使每一件事都生机勃勃、激动人心。

积极型的人由于精力充沛，会受到某些玩世不恭者的排斥，但他的积极心态很少会让他灰心泄气。他内心深处确信，活着无比美好；工作充满乐趣；无论遇到什么挫折，都不应失去幽默感。

28.交往型的人

交往型的人一生都在努力处理好与他人的关系，他喜欢交往，热心于同各种各样的人打交道。

有交往优势的人会努力使他与熟人的关系更紧密，同时他也不羞于结交新人。他从结交朋友中获得无穷乐趣，与密友交往中汲取巨大的欢乐和力量，他对亲密关系感觉自然。一旦与人结识，他就会有意深化关系。

交往型的人希望了解朋友的情感和目标、希望知道朋友的恐惧和梦想，他希望朋友也用相同的方式了解他。他深知这种密切关系不无风险，别人可能利用他，但他甘愿接受这种风险。

在交往型的人看来，唯有真诚的关系才有价值，而检验是否真诚的唯一方式是完全信任别人。他与别人分享得越多，双方共同承担的风险就越多，就越能证明彼此关爱是真诚的。这就是他建立真诚友谊的步骤，而他这样做完全是心甘情愿的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

29.责任型的人

责任型的人讲究诚信，无论怎样他都会对自己的诺言负全责。

对于责任型的人来说，他一旦作出承诺，无论大小，他从感情上就觉得有义务将其完全落实，他的名声有赖于此。如果由于某种原因他不能兑现，他会自动寻找其他途径给予对方补偿。

在责任型的人看来，不守承诺仅仅道歉是不够的，托辞和辩解是完全不可接受的。他不作出补偿，就会寝食不安，他的这种自觉性几乎到了走火入魔的行为准则，这种无可挑剔的道德标准，赢得人们的信任。

当分配新任务时，人们首先会想到责任型的人，因为他们知道他说到做到。人们会向他求助，但他必须有所选择，从而避免因为乐善好施而力不从心。

30.排难型的人

排难型的人热衷于排忧解难。别人遇到困难一筹莫展时，他却会干劲倍增。

排难型的人面对需分析症状、判断问题和解决问题的挑战会无比兴奋。他可能会喜欢实际的、抽象的或个人的问题，也可能会寻找他过去多次遇到并自信能解决的问题，或许当他遇到复杂而陌生的问题时感到最为激奋。他的具体偏好将取决于他的其他优势和经历，但可以肯定的是，他喜欢解决问题。

对于排难型的人来说，判断故障、排除问题、起死回生，使他其乐无穷。他本能地感到，没有他的介入，这部机器、这门技术、这个人、这家公司很可能会停转。他修好了它，救活了它，使它重燃生命之火，或者用他自己的话说，他拯救了它，这正是他的价值所在。

31.自信型的人

自信型的人对自己的优势充满信心。当他观察世界的时候，他深知自己的视点与众不同。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



对于自信型的人来说，由于没有人看问题的角度与他完全一样，他知道没有人能为他作决定，也没有人能告诉他如何去思考。旁人能够引导、建议，但只有他自己才有权作结论，下决心，去行动。

无论在什么情况下，自信型的人似乎总能悟出该做什么，并让他罩上一层神机妙算的光环。他与许多人不同，从不轻易被别人的论点所左右，无论旁人多么巧言令色。

32.追求型的人

追求型的人希望在别人的眼中非同凡响。

追求型的人希望获得真正意义上的认可。他希望自己的意见受到重视，希望出人头地；他希望出名，尤其希望别人了解和赞赏他的独特优势；他希望别人赞扬他是一个可信赖和专业化的成功人士；他希望与可信赖和专业化的成功人士交往。如果旁人不是这样，他就会推动他们朝此努力，直到成功，否则他就会弃他们而去。

追求型的人天性独立，希望自己的工作是一种生活方式而不仅仅是一种职业。在工作中，他希望获得充分的自由，按他自己的方式做事的自由，他对自己的渴望感受强烈并付诸行动。为此，他的生活中充斥着他所渴求的目标、成就或资格。无论他的目标如何，他追求的主题都将不断地提升。摆脱平庸，通往卓越，这个主题推动他不断追求。

33.战略型的人

战略型的人能够透过事物形形色色的表面，看到事物将来的发展。这不是一种可以传授的技能，而是一种与众不同的思维方式，一种独特的分析问题、解决问题的能力。

有战略优势的人，当别人被复杂的事物所迷惑时，他却能找出其中的规律。他将这些规律牢记在心，他尝试各种不同解决问题的方案，最终总能找出解决问题的完美方案。如此，他便能够精确判断潜在的障碍；他能够看各种方案的优缺点；通过比较分析找到解决问题的最佳途径；他可以

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

避免失败；他能够综合分析各种复杂的表象最后找到成功的路。

34.取悦型的人

取悦型的人能够通过各种不同的方式得到人们的赏识。

取悦型的人善于分析各种人物的特点并把他们争取过来，他结识各种各样的人并赢得他们的好感。

取悦型的人从不怕见生人，相反，他见到陌生人会精力倍增，他善言谈，重交往。他通过同别人一块吃饭、游玩知道他人的姓名，问他人问题，寻找与他人的共同兴趣，于交往中与他人建立友情。他不担心话不投机，他不仅从不辞穷，而且喜欢主动与生人攀谈，因为打破坚冰建立联系使他心满意足，因为结识朋友、取悦他人使他的事业蓬勃发展。

对照一下，你是哪种类型的人？找出自己的优势和劣势，取人之长，完善自己，努力成为一位优秀的销售人员。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第2章

掌握销售精英的心理武器，每天提升业绩1%

销售人员最怕的就是心理太脆弱，稍一有挫折、遭遇失败或客户的嘲讽、贬低就会经受不住，动摇继续推销的念头。其实，没有一个销售人员没有经历过打击和失败的，关键的是，在面对失败和挫折时，成功的销售人员都能用百折不挠的精神状态和坚强的意志战胜自己。

世界最伟大的推销员之一原一平曾说道：“即使露宿公园，也要始终坚信自己会成为最优秀的销售员。” 因此，无论发生什么，销售人员一定要牢记：必须无条件地自信，才永远不会丧失销售的价值。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



良好的心态是销售成功的必备素质

良好的心态、必胜的信心以及掌握必要的技巧和方法，是成为优秀的销售人员必备的基本素质。此外，不惧怕失败、勤奋努力也是销售成功的重要因素。

1.良好的心态

良好的心态是成为一名优秀的销售人员的必备条件。保证积极向上的工作热情，保证努力进取的工作态度；具备承受挫折和打击的能力，能够及时进行自我情绪调整。“胜不骄、败不馁”，永远保持良好的心态，及时调整自己的心态，这是成为一名优秀的销售人员必须具备的最基本的条件。如果将销售人员的基本素质比喻成一串数字，那么心态就是“1”，其余的是“0”。有了这个“1”，后面的“0”越多，数字才越大；否则，再多的“0”相加也毫无价值。

2.必胜的信心

要使自己成为一名优秀的销售人员，还必须对销售事业充满必胜的信心，相信自己有能力胜任销售工作，相信自己能够战胜销售过程中的各种困难。培养坚定的自信心，是销售人员迈向成功的第一步。有句名言：“自信则人信之。”销售人员只有对自己充满信心，才能感染顾客、影响顾客。相反，如果缺乏自信，就会在销售工作中缩手缩脚、知难而退，最终导致销售失败。

3.掌握必要的方法和技巧

“工欲善其事，必先利其器”，要想销售成功，必要的销售方法和技

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



巧也是非常重要的。只有掌握了销售的方法和技巧，才能少走弯路，及早取得工作的成功。不管书本上介绍的还是培训师所传授的销售方法，都是营销前辈们总结的营销经验，是智慧的结晶，没有必要再浪费时间自己去摸索和总结，只需要认真学习、加以运用就行了。

4.不惧怕失败

在销售工作中，就算是高手，也会经历失败。作为销售人员，只有把失败当做一种学习的经历才能走向成功的彼岸。美国著名的发明家爱迪生在发明白炽灯时曾遭遇上千次的失败，但他仍能保持良好的心态满怀信心地去继续他的下一次试验，他说："我没有失败千次，我只是知道了有千种达不到目的的方法。"做销售工作就需要这种精神。

5.勤奋努力

勤奋努力是成为一个优秀的销售人员的必要条件。我们不能否认有极少具有天赋的销售人员，他们不用非常勤奋和努力，就能够作出很好的业绩。但大多数都是平常的人，智商相差不大，唯一不同的就是各自的勤奋程度。

勤奋努力就是每天比别人多动脑筋，多跑几家客户，多说几句话。在今天这个经济高度发达的社会，缺乏的是发现机会的眼光和把握机会的能力。勤奋努力自然会增多几分发现和把握机会。

"天道酬勤" "勤能补拙"，足以说明勤奋在成功中的重要作用。



对情绪的控制程度决定了销售事业的成败

作为销售人员，你事业上的起伏肯定会大于其他人，你会遭到拒绝，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

或者受到欢迎。你不可能控制这些事情，但是你可以控制自己对这些事情的反应，并因此控制自己的情绪。你对情绪的控制程度决定了你销售事业的成败。

1.正常地看待你的情绪反应

有些销售人员，他们几乎没有消极情绪，不怕被别人拒绝、打电话从不迟疑、接触别人也不紧张。他们内在的“情感”似乎封闭起来了，所以即使内心充盈，他们仍然可以接纳很多别的情感，这就是某些人所说的“资本也可以看做是负债”。他们不够敏感，所以不害怕别人的拒绝，同时也导致了他们不可能与别人深交。

正所谓有得必有失，很多销售业绩高的人都在两个重要技巧上求得平衡：能够理解并解释客户感受的能力；得到结果并享受努力后的成就的欲望。成功的销售人员总是能平衡这两个方面。

仔细分析你联系别人时的目的，它们有很大的不同。然后你就会理解，这就是我们在遇到情绪挑战时可以作为佐证的目的和销售观。

有逻辑地分析一下就会发现，正是我们的销售动机和销售目的的交汇导致了那些情绪，又进而影响到我们的行为表现。

除非改变销售观念，否则拜访时出现的强烈焦虑或勉强的感觉就会一直困扰我们。只要还认为销售是要求别人为我们做事，我们就不可能改变这种不情愿的感觉。但是如果把它看作是一个能帮助别人创造价值的行为，看他们是否需要我们的帮助，那么所有的情感回应就会发生改变，目的决定了过程。

如果所做的只是去帮助有需要的人，那么，我还怎么可能会产生被别人拒绝的担忧呢？如果我的态度是“我来帮助他们——如果他们需要或者愿意得到帮助”，这样就不会有情感上的包袱了。

2.正确看待销售目的的方法

我们联系别人时的目的决定了我们将来会有的情绪。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



比如，要完成本月的销售任务，这个动机会使绝大部分销售人员面临情感冲突，因为他们会把销售看成是使别人为自己做事，同时也会导致怀疑、害怕或者紧张、情绪低落，并产生“如果他们不喜欢或者不购买我的东西”这样的焦虑。或者，当我们想到“如果完不成这些任务会发生怎样不幸的事情”时，也会产生一些情绪。越是细想这类问题，越是会感到处处碰壁，最后干脆选择逃避。

如果我们的目的是为他人创造价值，那么我们就会从另一面去想，“我要去帮助这些人——如果他们需要帮助的话”。

目的的改变会使我们对下列问题产生兴趣，即“谁可能会需要我的帮助呢？”“我可以为谁创造价值？”“我可以帮助谁解决问题？”“怎么样才能最好地解决他们的问题，或者为他们创造出最大的价值？”出于这个目的的销售会使你得到很大的动力，精力充沛，与客户交流时信心十足。

3.不因想象中的困难而情绪紧张

目标、约定时间、面对面的接触、讲述、谈判或者成交都是将来的事，所以目前不会有很大的内部冲突。但是，当这些步骤逐渐迫近时，越来越多的情绪就产生出来，迫使我们签出订单。

例如，我想签出一个订单，因为我需要这笔钱或者说我必须完成本阶段的销售额，虽然目前已经快要成交了，压力却越来越大。这时候总是会害怕——担心最后他们不买，真是这样的话我就不知道该如何收场了。“如果他们不买……我就交不起房贷了！”“如果完不成这笔生意，我就要下岗了！”

这些真实问题所引发的情绪会经过我们的价值观、销售观、个人能力评价以及对产品效能的信念等层层过滤之后所产生的情绪左右我们的行为。

所以，不要再说“努力”，不要再强调规矩。在面对被拒绝的担忧或

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

者拜访时的勉强时，也不要再提醒自己要坚强，而是要找出原因，改变现状。原因正在于自己的目的——看人们需不需要你所能够提供的帮助。

4.保护可能的拒绝或接受

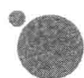
当你回顾过去销售过程中的步骤，分析对自己暗示的积极思想时，你就可以慢慢增加自己的信心。随着时间的流逝，你就会逐渐培养起无意识的思维习惯。

简单点说，我们总是在行事之前就确定了自己在这些情况下会积极思考还是消极思考，期望被接受，或者被拒绝。因为这些反应都是从过去的经历上发展起来的，所以我们也就可以用新的经历来改变它们。

无论乐观思维或悲观思维都会自动产生某种结果。如果我们的销售观念与行为观念或价值观念相冲突，我们就会消极地思考问题。相反，如果这些部分能达成一致，我们在销售中就会很乐观地想问题。

你的思维模式是随着你选择以顾客为主的销售行为而改变的，这些有意识的选择与能力观念等相互作用，从而产生信心、乐观主义和充沛的能量。

保持稳定的情绪是所有销售人员取得高成就的特征，不论成功或失败都能始终保持在某个情绪水平上，这就是成功者和失败者的区别。



目标是你前进的灯塔

销售人员设定目标的能力，对他的销售业绩和将来的职业发展产生重要影响。没有目标的销售人员，当然也会有所收获，但那不是真正的成功。制定目标可帮助你获得成功，并且，由于你的成功是通过努力工作而获得的，它便具有了真正的价值和意义。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



我们可以通过不断的自我暗示使自己做得更好。暗示的内容是："上帝创造了充裕的物质。我要做的只是伸出手去，拿到属于自己的一份！"

1.树立正确的财富观

及时的、不断重复的自我暗示会使我们相信，在为别人创造价值时，作为回报，我们也应该得到属于自己的财富。这种信念会改变我们的观念和思维方式。

你可以为别人创造价值并获取相应回报，那么你就应该"销售"自己。因为你可以接触到成千上万人的生活，帮助他们获得更大的成功，实现个人的最大价值，所以从情感上讲，你也应该享受很高的回报。

要获取成功，树立正确的财富观是十分必要的。财富指的并不仅仅是金钱，虽然金钱也是其中关键的一部分，我们所说的财富有很多种形式，朋友、家庭、地位、满足、自我价值的实现、名誉、洞察力和智慧等，不一而足。

2.目标需要信念来支撑

头脑中的坚强观念不仅仅把我们从自我局限性的观念束缚中解放出来，也像磁石一样把我们吸引到无限世界的广阔天地中去。

成长过程中所形成的任何局限都会成为我们目前信念的一部分，我们的生活也因此变成了这些信念的"展示片"。很多人对生活细节漫不经心，以为就应该原样接受，而不是挑战它们，直到某一天他们突然意识到自己可以成为什么样的人。

既然可以在更广阔的范围内进行思考，我们的信念就会发生相应的改变。无一例外，我们开始超越物质性的具体目标，向着情感智慧和心灵目标而努力。在这条充满矛盾的道路上，我们为了一个更有价值的目标而鞠躬尽瘁。

3.信念的力量

信念不只会变成现实，而且和现实密不可分，两者相互交织在一起。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我们的头脑与各种信念和期望相连。身体被激活时所作出的反应就跟真实信念发生时的反应一样，可以促进疾病的痊愈和保持人们的身体健康，所以无论是身体或情感的愈合、个人成功、人际关系或其他目标，你的信念、期望和认同感决定着你的生活现状。

想要体验更丰富生活的人——无论他们期望的丰富生活是何种形式都应该知道，只有先改造、重新设定并拓展个人的信念界限，树立更大的目标，我们才能取得成功。

4.目标实现系统

目标实现系统分为五个部分：确立目标、制定策略、树立信念、培养力量和控制进程。

（1）确立目标。确立自己最近要实现的目标，并在目标旁写下实现的日期，设定的日期尽量的现实一些。在目标旁写下预定实现日期之后，把它们变成肯定式命题，这样写下的目标就会变成积极的自我暗示。将一个大目标的实现分成几步，然后写明每一步实现的具体时间。每到一个时间点检查一下分阶段目标的实现情况。努力地实施，尽可能地让每一个时间点实现预定的分阶段目标。

很多人的目标都是些泛泛之谈。比如“我的目标是减肥！”“我的目标是销售更多东西！”“我的目标是赚更多的钱！”这些目标有一个通病，即不具体。总是包含“更多”“更好”“好的”“一些”或“更大”等字眼儿，所以使得目标不具体。因此，目标的制定要谨慎，避免类似的情况。

（2）制定策略。目标实现系统的第二步就是制定策略。

对某些计划，如建造房屋等，制定相应的策略并非难事。如果要为产品销售制定策略则不那么简单，因为有时你并不清楚这样的目标该怎样才能实现。

把你的目标分割成一个个阶段目标或步骤。你的目标也许是每个月

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



销售的具体数额，或建立一个细致的网络关系，也有可能是完成更多的订单，所有这些目标都能分成一步一步来完成。当每一步都实现了之后，你就可以去实现更远大的目标。

（3）树立信念。对于实现目标而言，这一步十分关键。如何树立信念才能确保我们真正实现目标呢？为了容纳新的目标，我们应该如何拓展自己的信念界限呢？

一般有四种方法可以帮助我们：自我暗示、畅想、图像提示、环境影响。

自我暗示就是指那些我们总对自己重复的积极命题。在头脑之中构建一幅新的图画。与此同时，重复有声的命令，并且由强大的欲望和情感推动着，这样头脑之中自然就会产生新的信念。然后，它们就会引发具体的行动，实施新的精神图景。

畅想是在头脑之中达到并设置新图景的另一种方法。我们的大脑总是不断接受到许多图景，技巧在于有意识地从中选择健康、完整的部分，进行深入思考。

（4）培养力量。在目标实现之前，我们必须培养个人力量，实现公司或组织的目标时也同样如此。培养力量是我们要付出的一部分代价。

态度是我们对自己、他人、情况或状态的思考方式，这是一种思维形式、一种信念体系、一种观念。我们常常把态度形容成积极的或消极的，但实际上态度远比这种形容复杂。它是我们的教育、经历、文化和遗传，以及从别人那里接受的培训、指导和示范。

习惯是一种自动反应，完成时我们完全是无意识的，只凭直觉而不经过思考。成功往往是某些习惯的结果。一旦养成某种习惯，我们的自动机制就会接管过来，使我们在不同场合都会无意识地按照习惯做事。很多成功的人都养成了合理利用时间的习惯。拖沓、不果断或者不作为都是弱势习惯，可以得到改变。

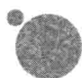
全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

技巧是培养出来的能力，如阅读、写作和算术。为了实现目标，人们需要培养自己的技巧。无论你的目标是做一个法律顾问、会计、计算机程序员还是自动化技术员。为了实现目标，你必须培养一定的技巧。

为了实现目标，你必须培养的第四种力量是专业知识。随着社会技术的进步和复杂化，专业知识也变得越来越重要。

（5）控制进程。如果你真的想实现目标，相信它是可以实现的，并且愿意培养实现目标所需要的力量。换句话说，目标对你而言仍然是重要的。也许你没有足够的时间，所以你只是在树立信念，培养需要的力量。

修正以往你所设定的目标。在制定和实施目标之后的一段时间里，我们便会发现部分目标与我们的价值、重心或者其他目标并不一致，因此我们需要修正这些目标。



成功的信念是最重要的自我驱动力

信念统治着人的行为，存在于人的意识之中，是人们最重要的自我驱动力之一。对于销售人员来说，信念直接影响着他的销售行为和业绩。

1.保持饱满的工作热情

优秀的销售人员都会有饱满的工作热情。在他们看来，世界到处充满了机会和挑战。

每天晚上利用五分钟时间在卡片或纸上填上一些名字、额外价值、客户和你自己的一些感受，亲笔书写会使你更加接近于自己的情感。你在充满热情地工作，并逐渐确立起一种必胜的精神。这样，你就可以产生强大的、充满感情的信念精神。每天坚持练习此过程，用不了多久，你就能得

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



到思维上的改变，坚定的信念也会由此诞生。

这个情感准备过程只需要几分钟时间，而人们的销售额却因此呈现两倍或三倍的增长，它对某些正准备退出或结束销售生涯的人来说显得尤为重要，这是一种精神上、情感上和灵魂上的行动，在完成工作之后或者晚上做这个练习效果会更好，内在的强大创造性机制就会在你休息时启动。

坚持下去，你的销售额、自信和成功，就会不断地增加，直到你想要达到的高度。

2.树立以客户为主的信念

当你有了一个积极的以客户为主的销售观念时，你就会详细考虑能给客户创造什么样的价值。当有意识地考虑这个问题时，实际上你就站在了销售行列中的前列，你可以远远走在其他人前面。这个时候，别人可能还在考虑客户能为自己做什么，而不是自己能为客户做些什么。

在你心灵的深处，你已经无意识地得到了你值多少的答案，同时你也知道了你应该得到什么样的成功、回报或者补偿。

不管答案是对是错，这些深层次的信念控制着你的行为，它们存在于你的意识能力所不能理解的地方。信念是自尊的产物，也与自尊保持高度的一致，它们在内心深处直接驱动着你的行为。

虽然你可能不能完全理解信念到底是什么，但是，你可以通过仔细观察外部行为和目标去了解它们，这样你每天都能得到线索，从而，你也可以间接识别自己的无意识信念。

在成长的过程中，我们每个人都曾考虑过自己的价值和能力，而这些我们都可以从生活的经历中找到答案。每个人都活在小时候形成的自尊心中，这种情感会一直发展，并伴随我们的一生，除非我们可以改变。

人脑与信念和期望相联系。从身体的各种反应来看，人的内心信念就像是一种现实存在，能够导致失聪、干渴、健康或者疾病。在相关方面，我们的情绪能产生机动效应，它们会转变成我们的外部行为，创造出现实

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

价值。

3. 战胜消极情绪

如果我们希望过上正常的、有精神需求的生活，但又无法实现，或者说没有可以指引我们的精神力量，那么我们就会面临消极情绪的困扰，如愧疚感、懊悔或者自虐。

销售能力与灵魂水平相联系。消极情绪破坏了身体能量和情感信心，甚至扰乱了人们对心灵的重视。人们对付消极情绪的方式多种多样，有些甚至相互矛盾。我们必须原谅人们的伤害和侮辱，并请求别人同样也原谅我们的伤害和侮辱。

既然人们销售的成功主要取决于健康的自我形象，那么，如何对抗消极的、破坏性的情绪就显得至关重要了。消极情绪能够摧毁人们的自尊，进而削弱人们的销售能力；消极情绪会使人们陷入害怕、担心、焦虑以及所有负面情绪的沼泽中。

需要强调的是，一路走过来，我们从生活中获得各种各样的经历，并且我们总在无意识地思考自己在某些处境下会怎么做，这些作用共同构成了个体的信念界限。

4.正确面对冲突

当我们违背默认的正常模式时，内在冲突就随时都会爆发。而当我们在信念允许的范围内行事时，我们就会觉得泰然自若。变化或者成长能引发内部冲突，因为我们所希望发生的事情与实际的情形会有一定的差距，这种差距会促进我们的成长或者使我们停步不前，关键在于我们如何看待它。

冲突可以是积极的，也可以是消极的。积极的冲突具有很强的创造性，它能影响我们，使我们看到完成任务或实现目标的更好办法；它会激发我们的热情、希望和其他类似情绪，并且使我们的思想、感情和身体充满活力。

积极冲突可以使你活力四射，并增加你的创造性。它是健康的，并且

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



可以帮助你、提升你。你对自己很满意，对工作也很满意，你可以昂首挺胸、充满信心和自尊地正视别人。

消极的冲突会阻碍我们的创造性机制，使我们沮丧、失去斗志，它会引发害怕、焦虑、担忧或者其他极具破坏性的情绪，消减人的能量和热情。很多销售人员都经历过消极冲突，而维持基本的生存是他们的主要因素，这一动力无时无刻不与他们形影相随，刺激着他们，并且使他们重新获得力量，但是这种力量是破坏性的。这种状态持续的时间越长，想获得突破也就越困难。

没有自信就没有买卖

2001年5月20日，美国一位名叫乔治·赫伯特的推销员，成功地把一把斧子推销给了布什总统。布鲁金斯学会得知这一消息，把刻有“最伟大推销员”的一只金靴子赠予了他，这是自1975年以来，该学会的一名学员成功地把一台微型录音机卖给尼克松后，又一学员被授殊荣。

布鲁金斯学会创建于1927年，以培养世界上最杰出的推销员著称于世。它有一个传统，在每期学员毕业时，设计一道最能体现推销员能力的实习题，让学生去完成。布什总统上任后，布鲁金斯学会把实习的题目定为：请把一把斧子推销给布什总统。

个别学员认为，现在的总统什么都不缺，即使缺什么，也用不着他们亲自购买。再退一步说，即使他们亲自购买，也不一定正赶上你去推销的时候。

然而，乔治·赫伯特却做到了。一位记者在采访他的时候，他是这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

样说的：“我认为，把一把斧子推销给布什总统是完全可能的，因为布什总统在得克萨斯州有一农场，那儿种了许多树。于是我给他写了一封信，说：‘有一次，我有幸参观您的农场，发现种着许多矢菊树，有些已经死掉，木质已变得松软。我想，您一定需要一把小斧头，但是从您现在的体质来看，这种小斧头显然太轻，因此您仍然需要一把不甚锋利的老斧头。现在我这儿正好有一把这样的斧头，它是我祖父留给我的，很适合砍伐枯树。假若您有兴趣的话，请按这封信所留的信箱给予回复……’最后他就给我汇来了15美元。”

正是乔治·赫伯特的自信，使他取得了销售的成功。

自信是销售成功的第一秘诀，相信自己的能力是销售人员取得成功的绝对条件。如果你缺乏自信，连会见客户的勇气都没有，是不可能取得销售的成功的。销售人员可以从下面的方法培养自信。

1.树立自信靠自己

每位销售人员在工作中都会遇到不顺心的事，都会遇到一些棘手的、难以解决的问题，遇到问题就沮丧懊恼、萎靡不振，失去继续战斗的信心是十分危险的。

遇到挫折保持良好的心态，树立坚定的信念，不被挫折所吓倒，最后终会成为销售的胜利者。

只有来自自我的信心和激励才是个人身上固有的、真正的激励，而来自外部的激励、他人的说教等仅仅是表面上的激励。解决个人自信心不足的问题，只有靠自己，从内心坚强起来，才能真正解决问题。

2.正视自己

销售人员需要正面积极地看待自己，这与人们常说的自视过高、自负是两个截然不同的概念。正面积极地看待自己不是傲慢。

这样，当他面对自己的不足时就能知道自己应该怎么去做。主动地面对自我，有意识地去克服缺点和不足才是最明智的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



3.激情是工作的原动力

克服悲观的力量只能是来源于自身的原动力。要改变这个世界，抱怨是毫无用处的，应该客观地去看待存在于世间的一切，让自己富有创新精神，用积极的态度取代消极的态度。

一名经过多年锤炼的超级销售人员，他能为客户带来激情。黄金、财富等物质是空洞的，但激情不一样，它是与个人紧密联系在一起的。优秀的销售人员除了将产品卖给客户外，还会释放自己的激情去感染客户，他们会把新客户变成老主顾。

4.保持一个好心境

生气是不能改变这个世界的，相反，生气会抹杀掉许多积极因素和机会。生气实质上是跟自己过不去，它改变不了任何东西，也不能给人带来任何积极的因素，不要自寻烦恼，不要给自己背上包袱，不要毒害自己。记住一条原则：任何处境都可以积极地看待。诗坛巨匠歌德曾用一句话表达他积极的世界观：“下雨了，是老天施恩，让它下吧！”

5.保持良好的精神状态

我们要保持良好的精神健康状态，才能保证敏锐的思考能力。大脑神经也同样需要运动，乐于接受新事物，保持孩童般的好奇心，与陌生人进行交流，带着浓厚的兴趣阅读书籍，了解时事，不断地进修充电、学习、旅行、讨论问题，最重要的是站在不同的角度和立场上进行思考。

6.销售不是乞求

销售人员一旦以乞求者的角色登场，内心就会产生恐惧，担心这次联系客户的努力会以失败而告终。

面对乞求自己的销售人员，客户运用起策略来会显得更加得心应手。销售人员会让客户牵着“鼻子”走，他们甚至随心所欲地“叱责”销售人员提供的条件和价格。

销售人员应当明白，销售不是乞求。销售是在对客户进行帮助，销售

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的目的是帮助他们实现某种愿望。

7.自信是销售人员个性的保证

对待客户的不合作态度，销售人员应当具有坚定的信念。客户的策略和伎俩对自信的、信念坚定的销售人员起不到任何作用。

丰富的实践经验告诉我们，客户一旦发现自己的策略失效、演不出什么戏了，就会放弃抵抗。销售人员必须训练有素，能够坚定地、不露声色地越过客户设置的各种策略性障碍。



良好的习惯是你成功的最好保障

良好的习惯是销售事业成功的保障。成功的销售精英们大多都有良好的工作和生活的习惯，正是这些习惯使他们在职场上始终立于不败之地。你想成为一名优秀的销售人员，成为一名销售精英，就必须养成良好的习惯。

1.保持积极的工作态度

从事销售工作的人会遇到各种各样的人，也会发生各种各样的事。作为销售人员，不管你遇到什么人和什么事，都应该以一种积极的态度对待。不同的人有各自不同的性格和品质，也有文化水平和生活环境的差异，对一件事有不同的反应也就不足为怪了。事也一样，每一件事情的发生往往有它发生的背景，正确的理解有利于你保持积极的态度。

2.正确地对待自己

对自己采取积极态度也是非常重要的。你必须时常以一种积极的方式进行自我对话，最好每天对自己讲些令人鼓舞的事情。以你做过的最令你满意的事情鼓舞自己，鼓励自己始终保持积极的人生态度，这就有利于提

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



高自信心。你必须懂得，只有自己才能对自己的作为、行动结果与后果负责。这种对自己负责的习惯，有助于你保持一种积极的态度，即使并未得到起初想要的结果，你的态度仍然会如此。

对职业生涯和个人生活中的幸运抱以正确的态度。

幸运意味着在正确的知识的指导下生活。如果在技能与知识方面你早有准备，那么，当机会出现时，你便可以采取正确的行动从而取得你想要的结果。积极的态度常有助于你大胆开拓和寻求好运。

3.如实地评价自己

你要看到自己的优点和成绩，充分肯定自己的能力。高度的自我评价会为你提供强烈的进取心，它会带动着你的事业不断地向前发展。你对自己充满了坚定的自信并对自己的行动承担责任；你积极的自我形象吸引一群自愿围绕着你的人，因为你充分自信，魅力无穷。他们愿意帮助你取得成功——无论他们是有意识地还是无意识地明白这一点。

通过积极的工作态度、丰富生活的阅历及对自己能力的充分自信建立高度的自尊。

你要坚持用自己的标准评价自己，绝不要只看到自己的短处和别人的长处，绝不要灭自己的威风而长别人的志气，绝不让任何人影响你的自尊。没有任何人可以给你高度的自尊或积极的自我形象，你必须自我培养。

4.与他人有效地进行沟通

优秀的销售人员一定是优秀的沟通者，能倾听他人的想法并善于理解他人。他们仔细倾听别人的话，让别人感到自己所说的话非常重要。他们倾听别人的谈话并理解他人，他们对他人施加影响，他们以一种他人容易理解的方式与他人沟通。

你要他人买你的东西，做你的客户，你就要同他人进行沟通。只有当你的沟通顺利进行时，你才能取得销售工作的成功。优秀的销售人员一定

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是有效的沟通者。

5.持续不断地学习

优秀的销售人员都非常重视学习。他们总是学而不倦，他们阅读大量的书籍，不断扩展自己的知识领域，参加各种讨论会、观看电视上的有关教育节目、上网搜索有关信息、组建讨论小组、与他人互帮互学，并善于向任何人学习。

优秀的销售人员会借用各种精神战略与战术，比如放松、想象，这将有助于他们学得更快，而且能使他们的所学久而不忘。比起那些不具备心理行为技能的人来说，销售精英们能更容易、更有效地将自己的所学用于新的环境与不同的情形。

克服成功路上的心理障碍

销售工作从来都不是一帆风顺的，总要面临必须加以克服的障碍。在销售活动中，这种障碍通常来自激烈的竞争、市场状况、具体环境，有时甚至是物价上涨或下跌。在销售过程中，总是存在激烈的竞争、具体的环境以及当时你特有的产品与服务。但对于具体的销售工作而言，通向成功之路的最大障碍却来自我们的内心。

那么，如何克服心理障碍呢?

1.保持积极的精神状态

在每个销售人员的内心深处都有两种情绪，积极的情绪和消极的情绪。积极的情绪是积极向上、努力拼搏的情绪；消极情绪则是懒惰的、自暴自弃的情绪。我们每个人都时刻在面对着这两种情绪的斗争。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



你的消极情绪会尽一切所能来压制你，排挤你。关注你消极的情绪，会使你在实现目标的道路上退缩不前。

你必须尽其所能，保持一种积极的精神状态，从而战胜消极的情绪。以一种积极的方式进行心灵对话，运用积极的情绪肯定、寻找那些你做过的值得引以为豪的事以及周围与你相处得很好的人，保持一种积极的态度和积极的情绪将会使你精神焕发，光彩照人。

2.克服“闭门羹”的方法

在销售过程中，最大的恐惧莫过于害怕遭到顾客的拒绝。销售人员害怕遭到顾客的拒绝，认为被人拒绝非常难堪，令人难以承受。顾客的“闭门羹”会使人感到垂头丧气。

但在优秀的销售人员看来，顾客的拒绝并不是拒绝销售人员本人，而是拒绝他所销售的东西或他所作的销售介绍。因此，他不会把拒绝看做是针对个人的原因。事实上，拒绝本身可能也是积极的，因为每一个拒绝你的潜在顾客都把你往真正的顾客推进了一步。

那么，你应该如何战胜对吃“闭门羹”的恐惧？你拿起电话，拨打电话号码，而当对方有了回音之后，你便开始了你的谈话。把这看做是谈话，而不是招揽生意的吆喝，它是一种交谈。这种交谈可能触及你顾客最感兴趣的某个话题。随着谈话的深入，你和你的客户都会有所放松，然后你便可以推销你的产品与服务了。此时，你的恐惧也自然而然地消除了。

当销售人员克服了对通话中吃“闭门羹”的恐惧，或其他任何恐惧之后，他们的销售额就会伴随着他们的自信心一起大幅度地得到提高。

3.克服焦虑与紧张的情绪

你知道焦虑的感觉是怎样的吗？胃里作呕、肌肉紧张、心理压力增强、直流冷汗等。焦虑可能来自于恐惧，同时又会导致额外的恐惧。你该如何克服恐惧及由它所带来的相应的副作用？做一次深呼吸，然后扪心自问：现在使你如此坐立不安的事情，无论它是什么，在五到十年之后，重

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要性又如何？你得找到使你如此焦躁不安的真实的东西，从这些真实的东西中能领悟出什么真谛。

如果你被焦虑弄得寝食难安，那么你将于事无补，一事无成。因此，无论何时，当你产生焦虑和紧张时，你必须做的就是使它们进行有效的转化。

4.克服压抑感

压抑指的是当销售工作不正常时销售人员所具有的一种情感。战胜压抑可以采用以下的方法。首先，要知道，如果你笑，你的身体便不会感到压抑。因此，当你对自己的销售工作感到悲哀、压抑之时，请你放声大笑。其次，笔直站立并深深呼吸。感到压抑的人常常缩成一团，呼吸非常急迫，你要反其道而行，这样你便可以挣脱压抑感。

5.消除消极思想

如果你总是带着一些消极的思想，那你是不会成功的。你要是消沉厌世，那就绝对不会成功！如果你自己都不相信自己，那其他任何人也都不会相信你——不仅是你的同事不会相信你，老板不会相信你，顾客不会相信你，而且连你的家人也不会相信你。你首先要自己相信自己，这样他人才会跟着相信你。

有两种重要的方法可以使你彻底克服消极思想。

第一种方法是运用积极的自我肯定，始终对自己说“我是最棒的”“我能行”。第二种方法是多回忆先前的成功，以此克服你的消极自我。这些成功可能是销售方面的，也可能是其他方面的。

6.克服不良习惯

每个人都会有坏习惯，例如，吃饭不准时、睡眠不充足、不进行有益于健康的体育锻炼，等等；其他与工作有关的坏习惯则有开拓不够、因害怕吃“闭门羹”而懒于给潜在顾客打电话、通话时间不足、没有保持良好的销售纪录，等等。改掉这些坏习惯的最好方法是在最低限度的连续三

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



周之内，用一个好的习惯去替代坏习惯。使替代的好习惯成为你的自然习惯，而坏习惯最终会从你的行为方式中消除。

7.找找你的成功经历

找找你成功的经历，有利于提高你工作的热情，增强你克服障碍的信心。

战胜胆怯，勇敢去敲客户的门

刚刚步入销售行业的新人，在面对陌生人，准备开口说话时，经常会因为紧张，将准备好的问候语或开场白一下子忘得干干净净。这时候，他们会特别羡慕那些能够和陌生人侃侃而谈的成功销售人员。

其实，每一个从事销售工作的人最初都会有恐惧感，如果更进一步问他们到底怕什么，他们会说："我只是害怕，自己也不知道为什么。""我一向就不愿和陌生人打交道。""跟陌生人做销售，人家烦我怎么办？""和人家非亲非故而去打扰他，如果对方一拒绝，我怎么办呀？""我晚上睡觉前还挺有决心，天一亮就不敢了。"答案虽然各不相同，但是对自己没有信心，害怕被拒绝，是推销员不敢迈出第一步的主要原因。

每个推销员都有梦想，但绝大多数的梦想都被搁浅；主要原因就是缺乏勇气，想为而不敢为，结果一事无成。每个推销员在工作中，都会经历许多害怕做不到的时刻，因而画地为牢，使无限的潜能化为有限的成绩。销售人员在面对陌生人时，经常试图逃避。其实，只要鼓起勇气，勇敢地迈出第一步，以后的推销工作就不会觉得困难了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销售工作会遇到各种各样的环境，接触到不同的客户群，因此要想成功，就必须要有无畏的精神。作为一名销售人员，如果屈服于外在的压力，反而会产生更大的负面影响，由此产生的结果往往是避之不及的。比如，如果害怕被客户拒绝，销售人员就会摆出屈尊俯就的姿态，而这恰恰是客户所厌恶的；在害怕失败的时候，销售人员会因为丧失自信而表现得更加差劲。在对自身能力有充分的认识和把握之前，销售人员必须要面对、克服这些畏惧心理。

做销售也是同样的道理，销售人员要“挑战”是“敢”的精神，敢作敢当，敢于失败，敢为人先，也就是无所畏惧，勇往直前。销售人员要想作出业绩，就要有一定的胆识和敢于担风险、勇于闯难关的无畏精神。不敢打开那扇紧闭的门，只能永远在门外徘徊，永远获取不到成为英雄的真正意义，也永远迈不出通向成功之路的第一步。

美国的克里蒙·斯通在童年时代是个穷人的孩子，他与母亲两人相依为命。小斯通十多岁时，为保险公司推销保险是母子俩的职业。斯通始终清醒地记得他第一次推销保险时的情形——他的母亲指导他去一栋大楼，从头到尾向他交代了个遍。但是他犯怵了。

他站在那栋大楼外的人行道上，一面发抖，一面默默念着自己信奉的座右铭：“如果你做了，没有损失，还可能有大收获，那就下手去做。”“马上就做！”

于是他做了。他走进大楼，他很害怕会被踢出来。但他没有被踢出来，每一间办公室，他都去了。他脑海里一直想着那句话：“马上就做！”走出一间办公室，更担心到下一间会碰到钉子。不过，他还是毫不犹豫地强迫自己走进下一间办公室。

这次推销成功，他找到了一个秘诀，那就是：立刻冲进下一间办公室，这样才没有时间感到害怕而犹豫。

那天，只有两个人向他买了保险。以推销数量来说，他是失败的，但

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



在了解自己和推销术方面，他的收获是不小的。第二天，他卖出了4份保险。第三天，6份。他的事业开始了。

没有人能够完全摆脱怯懦和畏惧，最幸运的人有时也不免有懦弱胆小、畏惧不前的心理状态。但如果使它成为一种习惯，它就会成为情绪上的一种疾弊，它使人过于谨慎、小心翼翼、多虑、犹豫不决，在稍有挫折时便退缩不前，因而影响自我设计目标的完成。

怯懦者总是不敢大胆地去做一些事情，逐渐形成低估自己的能力，夸大自己的弱点的习惯，再没有信心去处理本来能够处理好的事情。要克服这一弱点，就要借助气势的激励。对性格怯懦的人来说，要学会用自我打气、自我鼓励、自我暗示等方法来培养自己无所畏惧的气势。要善于发现和肯定自己的长处与成绩，提高对自我的评价和信心。

克服恐惧看起来非常困难，但改变却在一念之间。其实，生活中有很多恐惧和担心完全是由我们内心里想象出来的，想要驱除它必须在潜意识里彻底根除。即使刚开始时很困难，只要咬紧牙关，慢慢深入下去以后，你会发现，其实事情并不像你想象的那样艰难。只要成功了几次，你一定会增强勇气和自信心。

怯懦是弱者的劲敌，少一份怯懦，就会多一份前程。而消除怯懦的唯一办法就是行动、行动、再行动。如果你想成为一个成功的人，在困难面前，怯懦是没有用的。只有不畏挫折和失败，不怕别人讥笑，坚持不懈，你才可以不断体验到成功的快乐和奋斗的乐趣。

许多人之所以怯懦，无非就是怕失败。但越怕就越不敢行动，越不敢行动就又越怕，一旦陷入这种恶性循环之中，怯懦不免就加深了。应该懂得，越是感到怯懦的事越要大胆去做，只要你能大胆去做，你才能战胜你的怯懦。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不断地自我激励

自我激励就是自己激励自己。优秀的销售人员就是在不断的自我激励中走向成功的。勇敢的销售人员会面对各种挑战永不言败，在一次次的自我激励中战胜困难，走出自己的成功之路。

1.克服胆怯心理

销售人员应当把自己的工作看做是一项高尚的工作，它不是仅仅给销售人员带来收益，更重要的是它能够为客户带来丰富的物质生活。把销售工作看做是你在帮助客户解决某些问题。

相信所有的销售人员都希望自己成为最聪明、最优秀、最有能力的人才。世界上许多知名的企业家都曾是销售精英，由销售人员而逐渐被提升为企业领导的事例，更是数不胜数。

优秀的销售人员有熟练的销售技巧，有应对各种境遇的心理准备，总是能战胜胆怯，说服客户，将交易漂亮地完成。

2.学会鼓励自己

销售工作需要同各种各样的人打交道，每次销售的场所不同，每次会见的客户也不同，突发状况更是千变万化，可以说每一次销售活动都面临着巨大的挑战。销售人员不仅应该具有非凡的意志力，更应该具有非凡的自我调节能力。

销售人员在遇到失败和面临挫折的时候要能够进行自我鼓励，激励自己迎难而上，这也是社会对人才的要求。意志薄弱者成就不了大事业，只有坚韧不拔、顽强不屈的人才能成就一番大事业。优秀的销售人员都有很强的自我调节能力，他们在遇到困难的时候都会鼓励自己。

当你遇到暂时的困难而无法自拔时，多想想自己成功的例子，你会发

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



现自己还有许多的长处，公正客观地评价自己可以有效避免产生自卑感。你可以回想自己做过的许多成功的事情，鞭策自己不断努力。销售人员应当经常进行自我鼓励以提高自己的勇气，“我是最棒的”“我能行”的话语，往往能够鼓舞自己的士气。

要想成为销售精英，必须学会自我激励，让所有的不快和烦恼远离自己的生活。一旦掌握了自我激励的方法，距离成功销售也就不再遥远。

（1）制定切合自己实际的目标进行自我激励。科学的目标具有明确性，以数量、质量或时间来表明目标，有一定难度，具有挑战性、系统性，不仅有大目标，还有大目标下的一系列小目标。

（2）榜样的力量是无穷的。那些销售业绩突出、销售手段多样的优秀人员是我们学习的榜样。只要我们仔细地观察，就会发现他们的可取之处，它会为我们注入神奇的力量。但我们更应该以自我为榜样，成功销售的经历、优于他人的长处也是自己的榜样，多想想自己那些能够引以为荣的经历，更容易提高自信心。

（3）用今天的我与昨天的我去比赛。以进步的地方同未进步的地方相比，以这个月的各种成绩与上个月的各种成绩相比，以现在对职业的认识与过去对职业的认识相比……用这种方法来引起自己对事业的信心和追求，激励自己努力学习，提高销售业绩，并通过参加各种活动，培养顽强的意志和坚忍的毅力，使自己在竞争中不断发展完善。

3.充分发掘自己的潜力

潜力就是人实际存在的尚未表现出来的能力，常常是自己浑然不觉也无从发挥的能力。对于成功的人来说，能够正确认识自己还不够，还需要发现自己的潜力并使之发挥出来。

现代心理学、逻辑学、生物学、人类学均证明人类存在巨大的潜力。早期学者认为，一个正常人只运用了自身潜在能力的一半；后来有研究又发现，一个正常人只运用了自身潜藏能力的10%；近代比较权威的看法

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是，正常人只运用了自身潜力的2%～5%。

那些企业中的销售精英，他们之所以成功并取得骄人的成绩，就在于他们善于发挥自己的潜力，在自己所从事的这个职业中创造辉煌的业绩。

4.永不言败

你费尽心思，花了很长时间追踪的一笔大单在接近成交之际却最终不能成交，这种销售的失败对于销售人员来说，是非常残酷的。作为销售人员，在职业生涯中不知会有多少次会遇到这样的失败。一次失败的交易可能耗费了人们大量的时间和精力，然而失败是在所难免的，不只是销售行业的人会遇到失败，在其他行业领域也会有许多失败的情况发生。

那些优秀的销售人员，他们对失败有独特的态度和看法，在他们看来，失败并不意味着我们是失败者，它只意味着我们离成功还有点距离；失败并不意味着我们一无所有，它只意味着我们获得了经验；失败并不意味着我们愚昧，它只意味着我们的智慧还有待开发；失败并不意味着我们达不到目标，只意味着我们要用更多时间去实现目标。

作为销售人员，面对失败的挑战，应该付出全部，尽心竭力，靠拼搏获胜。被失败击倒并不可怕，跌倒了再勇敢地爬起来才是最明智的选择。

以乐观积极的态度去面对挑战

很多时候，你只需换一个角度去思考，就会发现自己的销售工作充满了乐趣。而保持一个乐观的心态，正是点燃激情的不二法门。

有位作者记述了这样的经历：

这天一大早，我跳上一辆出租车，要去郊区参加一个重要的会议。因

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



正好是高峰时间，没多久车子就被卡在车阵中，此时前座的司机先生开始不耐烦地叹起气来。我随口和他聊了起来："最近生意好吗？"后照镜里的脸垮了下来，声音臭臭的："有什么好？到处都不景气，你想我们出租车生意会好吗？每天十几个小时，也赚不到什么钱，真是气人！"

显然这不是个好话题，换个主题好了，我想。于是我说："不过还好，你的车很大很宽敞，即便是塞车，也让人觉得很舒服……"

他打断了我的话，声音激动了起来："舒服个鬼！不信你来每天坐12个小时看看，看你还会不会觉得舒服！"接着他的话匣子打开了，抱怨生意不好、油价还要上调，社会不公。我只能安静地听，一点儿插嘴的机会也没有。

第二天同一时间，我再一次跳上了出租车，要去同一个地方参加会议。然而这一次，却开启了迥然不同的经验之门。一上车，一张笑容可掬的脸庞转了过来，伴随的是轻快愉悦的声音："你好，请问要去哪里？"真是难得的亲切，我心中有些讶异，随即告诉了他目的地。他笑了笑："好，没问题！"然而没走两步，车子又在车阵中动弹不得了。前座的司机先生手握方向盘，开始轻松地吹起口哨哼起歌来，显然今天心情不错。

于是我问："看来你今天心情很好嘛！"

他笑得露出了牙齿："我每天都是这样啊，每天心情都很好。""为什么呢？"我问，"大家不都说生意不景气、工作时间长、收入不理想吗？"司机先生说："没错，我也有家有小孩要养，所以开车时间也跟着拉长为12个小时。不过，日子还是得开心地过，我有个秘密……"他停顿了一下，"说出来先生你别笑我，好吗？"

他说："我总是换个角度来想事情。例如，我觉得出来开车，其实是客人付钱请我出来玩。像今天一早，我就碰到你，花钱请我跟你到关外玩，这不是很好吗？等到了关外，你去办你的事，我就正好可以顺道赏赏关外的景色，抽根烟再走啦！"他继续说："像前几天我载一对情侣去东

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

湖水库看夕阳，他们下车后，我也下来喝碗鱼丸汤，跟着他们看看夕阳才走，反正来都来了嘛，更何况还有人付钱呢？”

我突然意识到自己有多幸运，一早出来就有这份荣幸，跟一位富有激情的司机同车出游，真是棒极了。又能坐车，又很开心，这样的服务有多难得，我决定跟这位司机先生要电话，以便以后有机会再联系他。接过他的名片的同时，他的手机铃声正好响起，有位老客人要去机场，原来喜欢他的不只我一位，相信这位司机的工作态度，不但替他赢到了心情，也必定带进许多生意。

经济不景气，心情就更要争气。心理学家发现，快乐其实是一种习惯，不管大环境怎么变，有些人的快乐是不会改变的。当我们能换一种心态去看待自己的工作，并带着游戏般的愉快心情面对工作时，你会发觉自己的内在能量强大了许多，抗压应变的功力也因此大为增进，而这，也正是贯彻快乐决心的漂亮做法。其实你可以这样想：销售工作其实是一种伪装，让自己有很好的借口及机会，能因着做业务及各种活动去认识许许多多有趣、精彩的人，这不是很过瘾吗？更何况，往往还有人付钱呢！



保持足够的耐心

销售是一个压力很大的工作，一个被无形的压力压弯了腰的销售人员就相当于自己主动退出长跑竞赛，一个连终点都到不了的参赛者，更不要说当冠军了。担心被客户拒绝，担心订单会被取消，担心自己没有业绩；产品不熟悉，客户太挑剔，客户不欢迎你……种种无形的压力包围着，让你喘不过气来。让订单的压力压垮，是提升销售业绩的最大阻碍。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



销售人员小周最近很郁闷，一个月过去了，他没签一单，自己快被摧毁了。他找到销售经理，递交辞呈，说："我实在干不下去了。我觉得自己不是干销售的料，我太笨了，这么长时间没签到一个单。"

销售经理见他一副自卑的样子，生气地说："你就知道笨、笨、笨！为什么不从自身找原因？要知道，销售工作是需要毅力和意志的，一个月不出单的情况也是正常的，你不要整天满脑子都是大堆大堆的订单，想着这些订单怎么才能到自己的手上，这样就被订单压垮了。你应该把工作的任务做个明确详细的分工，有步骤、有计划地去完成它，而不是把所有的事情都挤在一起做……"

"可是没有订单就没有业绩，没有业绩就等于失业……"小周沮丧地说。

很多刚踏上销售业的销售新手，都和这位小周一样，存在着强烈的自卑心理，认为自己业绩不佳的原因就是"自己笨"。甚至怀疑自己做销售是否选对了方向，否则为什么自己的业绩始终赶不上别人呢？别人的订单突飞猛进，自己却毫无收获，时间没少费，客户没少找，可是一个订单也没签下……正是订单的压力把这些销售人员压倒了。在这些销售人员看来，生存的目的就是拿订单。

实际上，你完全不必被订单吓倒，拿订单并不可怕。不被订单压力压倒，这就需要销售人员不把销售工作看成是一种负担，而要化压力为耐力。

成功前的"推销之神"原一平，曾经穿破了数不清的鞋子，行程相当于绕地球89圈，他说："我的座右铭是比别人的工作时间多出2～3倍。工作时间若短，即使推销能力强也会输给工作时间长的人，所以，我相信若比别人多花2～3倍的时间，一定能够获胜。我要靠自己的双脚和时间来赚钱，也就是当别人在玩乐时，我要多利用时间来工作，别人若一天工作8小时，我就工作14小时。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

乔·吉拉德是世界上最伟大的推销员，他连续12年保持全世界推销汽车的最高纪录，平均每天销售6辆，被载入吉尼斯世界纪录大全。

在谈到如何成为推销员，成功卖出自己的第一辆汽车时，乔·吉拉德说："在1963年1月份之前，我是一个建筑师，盖房子。我盖了13年房子，我赔得一无所有，什么都没了。银行把我从家里赶了出来，把我太太和两个孩子都赶了出来，还没收了我和我太太的车。第二天，我去了汽车经销店，叫他们给我一份工作。老板嘲笑我说：'我不能雇你，正值隆冬，没有那么多生意。如果我雇了你，其他助理推销员肯定会生气的。我们不能雇你。顺便问一下，你卖过车吗？''没有，可我卖过房子。'他说：'那就更不能雇你。'我告诉他：'你只要给我一部电话、一张桌子。我不会让任何一个跨进门来的客户流失，并且我还会带来自己的客户，我会在两个月内成为你们这里最棒的推销员。'他答应了，给了我电话和桌子。就这样，我一天内打了八九个小时的电话。最后，那天晚上我一直工作到晚上8点50分。我兑现了承诺，没有漏掉一个跨进门的客户。我卖出了第一辆车。过了3年，我就被称为'世界上最伟大的推销员'。"

虽然订单的数量成了许多销售人员不堪忍受的"包袱"，但是身为销售人员，你不能甩掉这个"包袱"，或者逃避，应该勇敢地承担起它，向订单挑战。比如，你可以对自己说：

"每天只向 5 个人推销，态度诚恳，感情真切，我相信，即使能力平平，也可以做好推销！"

"我不再像以前那样只考虑有没有人签单，而是问：'今天见了几个人？没关系，今天没单，总有一天会有的。'"

"他会答应我的，只是不在今天。别急，千万别急，急了他反而不签了。"

"好了，我可以集中精力跟明天的顾客谈。"

这样学会在工作的点滴中体会成就感，就不会感到有太大的压力。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



用你的热情感染对方

对一名销售人员来说，热情是激发潜能、说服客户的强大力量，它使你全身的神经都处于兴奋状态，促使你去做内心渴望的事；它不能容忍任何有碍于实现既定目标的状态。就好像汽油和汽车引擎之间的关系一样：热情是行动的动力！

著名人寿保险推销员法兰克·派特正是凭借着热情，创造了一个又一个奇迹。

当时法兰克刚转入职业棒球界不久，遭到有生以来最大的打击，因为他被开除了。他的动作无力，因此球队的经理有意要他走人。

经理对法兰克说："你这样慢吞吞的，哪像是在球场混了20年。法兰克，离开这里之后，无论你到哪里做任何事，若提不起精神来，你将永远不会有出路。"

本来法兰克的月薪是175美元，离开之后，他参加了亚特兰斯克球队，月薪减为25美元。薪水这么少，法兰克做事当然没有热情，但他决心努力试一试。待了大约10天之后，一位名叫丁尼·密亨的老队员把他介绍到新凡去。在新凡的第一天，法兰克的一生有了一个重大的转变。他想成为英格兰最具热情的球员，并且做到了。

法兰克一上场，就好像全身带电一样，强力地击出高球，使接球的人双手都麻木了。其中有一次，他以强烈的气势冲入三垒，那位三垒手吓坏了，球漏接了。当时气温高达华氏100度，法兰克在球场上奔来跑去，极有可能中暑而倒下去。

这种热情所带来的结果让法兰克吃惊，他的球技出乎意料得好。同时，由于他的热情，其他的队员也跟着"热情"起来。另外，法兰克没有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

中暑，在比赛中和比赛后，法兰克感到自己从来没有如此健康过。第二天早晨他读晨报的时候兴奋得无以复加。因为报上说："那位新加入进来的球员，无疑是一个霹雳球手，全队的人受到他的影响，都充满了活力，他们不但赢了，而且是本赛季最精彩的一场比赛。"

由于对工作和事业的热情，法兰克的月薪由25美元提高到185美元，多了6倍多。在后来的两年里，他一直担任三垒手，薪水加到当初的30倍之多。

为什么呢？就是因为一股热情，没有别的原因。

后来，由于手臂受伤，法兰克·派特不得不放弃打棒球。他来到了菲特列人寿保险公司当保险推销员，但整整一年都没有成绩，他因此非常苦恼。后来他像当年打棒球一样，又对工作充满热情，很快他就成了人寿保险界的大红人。

法兰克从事推销30年了，见到过许多人，由于对工作抱着热情的态度，他们的收入成倍地增加。他也见过另一些人，由于缺乏热情而走投无路。因此，法兰克深信，热情的态度是成功推销的最重要的因素。

同样一份职业，同样由你来干，有热情和没有热情，效果是截然不同的。前者使你变得有活力，工作干得有声有色，创造出许多辉煌的业绩；而后者，使你变得懒散，对工作冷漠处之，当然就不会有什么业绩，潜在的能力也发挥不出来。很难想象，一个没有热情的销售人员能始终如一、高效率、高质量地完成自己的工作，更别说成功地说服客户了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



让销售倦怠远离你：减轻压力，拥抱快乐

销售倦怠是在长期压力情形下，逐步发展而成的一种消极的心理状态。这是精力逐渐衰退并最终耗尽的一种状况，是由于自我主动施加的过分要求及家庭、工作、价值观体系和社会等外部因素施加的苛刻要求而产生的一种心力交瘁、精疲力竭的感觉，销售倦怠最终会影响人的工作效率和工作成绩。那么，如何战胜销售倦怠呢？

1.正确面对压力

要战胜倦怠就必须在遇到压力时，能够及时予以确认，并且选择出让自己从感情上可以接受的应对机制，这是最为重要的基本原则之一，它能够保证正确的思想导向，从而让销售人员在日常遇到压力时作出创造性的回应。

压力出现时，要学会对压力进行准确界定，要针对自己面对压力可能作出的习惯性心理、可能出现的身体和情绪上的反应进行充分细致的考虑。通常，我们了解到一点新信息，往往就会在脑海中快速浮现最差结果，而这恰恰是促使倦怠性压力产生的一个主要因素。

也许你会认为，在头脑中形成图像、进行自由联想和丰富想象等一些简单行为只不过是脑力活动的一个过程而已，但事实并非如此。它会在一瞬间让你脑海中形成一幅画面（比如，在你的脑海中，老板正为了一项业务单子的流失而冲你大喊大叫、大发雷霆），此时，你就会产生争斗或是逃跑的心理反应。

因此，对自己在压力处境下的即时反应进行充分关注是极为重要的。了解一条新信息时，如果总习惯性地想到由此可能产生的最糟结果，总习惯性地在脑海中浮现所有令人痛苦的恶劣后果，再加上新的发展局势下，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

总爱固执地认定自己将要面对这些不良结果，那么，你就应该对这种习惯给予足够的重视，并有意识地努力改正这种习惯。

要找出哪些具体事件最能让你在脑海中形成强烈的负面影像，形成消极的场面；找出哪些具体事件最有可能让你感到局促不安，焦虑难耐。不要假装这些事件没有发生过，也不要有意弱化它们可能带来的消极影响。但是，需要时时提醒自己，在如何应对这些挑战方面，你确实有选择余地。

这种思想能避免自己钻“牛角尖”，避免形成有害的消极看法，能让自己有意识地作出一些努力，了解哪些事件可能会助长自己的顽固观点，了解哪些事件会导致身体和情绪产生一系列反应，从而最终加重自己的偏激行为。其实，通过对思维模式的改变，你最终能够改变自己的内心感受。

试着控制一下自己身体和情感的状态，试着把令人沮丧的画面转换成诸如最好的结果这样令人振奋的画面。通过这些方法，你可以在压力应对方面迈出第一步甚至是最为关键的一步。你会感受到越来越多的创造性压力，避免更多倦怠性压力的产生。

2.换个观点看问题

如果发现自己正慢慢陷入压力之中，不妨从充满压力的艰难境地中退后一步，作局外观。问自己几个问题：这事究竟如何重要？它至于让自己惊慌失措、沉不住气吗？它值得让自己去冒风险甚至付出生命的代价吗？

理智地想一想，在充满压力的艰难境地，哪些事情你能够改变，哪些事情你根本就无法改变。不要只盯着那些明显超出自己掌控能力的因素，相反，应该找出那些能够影响并能够改变的因素，然后再积极地努力，以改变这些不利因素和薄弱环节，找到一种应对压力的方法，从而进入下一步的工作。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



3.安排好每天的工作

当你早上一上班计划一天的工作，打算一天需要完成的任务时，你会把相似的工作归在一起吗？你会不会在完成某一类的所有工作后再转入另一类的新工作？当你为一天紧张繁忙的工作奋力挣扎时，你会不会尽力确保相似的工作能够归在一起管理呢？

日常工作中，有这样一些人，他们一会儿发传真，一会儿打陌生推销电话，然后与同事进行一会儿专题讨论，随后再发会儿传真……这种随意而为的做法，很容易让人陷入长期失意和挫败之中。

摆脱这种压力四伏的职业陷阱的最好方法，是确立并严格遵守几个简单的时间管理策略。每天规划一份必须完成的任务清单，然后把相似的活动归在一起，每天为每组活动设定一个分值。例如，为业务拓展、行政管理、团队会议、销售意向书的准备等设定完成的时间。

不要让期限制约了你的计划安排，不要试图在一天的每一个时刻都同时进行所有事务。要确定自己的优先目标，并努力咬住目标，毫不松懈。你很难保证每天所有的事物都在自己的掌控之中，但你肯定能够在坚持既定行动方针的前提下进行一天的工作。只要能够做到这一点，那么当紧张而繁忙的一天结束时，你就可以对一天的工作回顾和反思，看一看在既定行动方针的引导下，你工作的进展与预期的结果之间还有多大的差距。

你在任务表中列出的工作并不都十分重要。应该与哪些人员联系业务，应该对哪些电话即时回应，可以对哪些电话稍后回答，应该尽快完善哪些销售建议……所有这些问题，都应该作出理性的回答，千万不要阴差阳错地把别人的首要目标当成了自己的首要目标。

4.营造良好的工作环境

营造一个良好的工作场所对提高士气、保持工作时的好心情与克服倦怠有着重要的作用。要确保工作场所的环境能够激发高昂的工作热情，不断提高工作的舒适度。如果做到了这一点，你就会发现，对工作环境的控

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

制将有助于压力管理，并且有助于把消极、负面的经历转化为积极乐观的体验。

要营造良好的工作环境有一个简单的方法，养成随时记录的好习惯。正如谚语所说：“人不是天生蠢笨，而是天生健忘。”克服这一弱点，需要拿出点儿时间，写下三五张卡片，把积极有效的信息写上，从而让自己能够全面客观地注意到一天中所有需要完成的事项，能够随时关注重要的事项。例如，你可以写上“除了我自己，再无他人能够主宰我的思想、支配我的身体、左右我的情绪”。

5.设法进入良好的销售状态

对销售人员来说，与倦怠性压力对立的一面是进入良好的工作状态。如果你曾有过找到真正感觉的体验；如果你在进行销售演示时，就已经意识到最终能够达成销售；如果你在与潜在客户进行第一次通话时，就已经预感到你们之间能够成功地商定第一次面谈；如果你在对业务洽谈会的状况进行评估时，就已经注意到自己具有的优势地位，认识到自己完全能够利用竞争对手的薄弱环节来取得业务的成功，随后你确实也紧紧地抓住了这一有利时机……如果你确实能够做到这些，那么，你就能够克服倦怠，进入良好的工作状态。

保持良好的工作状态指的是对工作持有的一种毫不费力、心领神会、富有成效而又轻松愉悦的感觉。在良好工作状态下工作，往往是你真正乐意从事的工作，是一种能够让自己专注投入的工作，能够真正使自己感到愉快的工作。这种工作不是为他人而做，不是为自己的销售经理而做，不是为了与他人竞争而做，更不是为任何一个让自己害怕会遭其否定的人而做。当你进入良好的工作状态时，你其实就是在为自己工作。

当销售人员对他们经过多次实践验证的策略充分信赖、充分依靠时，优秀的销售人士都具有一种开放而自信的心态。进入良好状态的关键是练习与实践。要进入状态，让这种状态能够随心所欲地为你支配，你就必须

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



对各种各样的销售策略进行严格的反复练习。你必须反复练习对你有益的策略和技巧，比如针对常见的拒绝，如何转换话题，直到这些策略与技巧能够变得跟自己的名字一样熟悉。

后天的努力胜过先天的条件，善于学习胜过拼命流汗

销售人员的销售实力显然与先天的条件有一定的关系，如有的人天生就能说会道、善解人意，而有的人却天生愚钝、难以与人交流。虽然这种差别客观存在，但先天的条件并不能决定一个人一生的命运，大部分人的能力是经过后天的学习和培养获得的。优秀的销售人员之所以形成很强的销售实力，大多是善于学习，长期锻炼的结果。

销售人员只有通过经常刻苦的学习和锻炼才能不断提高自己的销售能力，也只有具备了较强的销售实力才能使你的职业稳定，收入保持在较高水平。怎样才能提高自己的销售实力呢?

1.提高销售实力的10个观点

要想成为一名实力强的销售人员就要经常学习、不断更新产品知识，认真总结经验教训，使自己的销售行为完美无缺，销售实力不断增强。

（1）站在顾客的立场，认真阅读所销售产品的相关资料，熟悉产品的性能及使用注意事项，这样才能迅速解决顾客提出的问题。

（2）不要将产品售出后就认为销售工作已经结束，要注意向已经购买且使用过该产品的顾客收集反馈信息，以便改进产品和服务。

（3）经常向产品的开发者、技术人员咨询产品的相关信息，以便对产

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

品有更全面的了解。

（4）比较其他公司与本公司相关产品的优点和缺点，以便在销售时进行横向比较。同时，在销售过程中，如果顾客提出其他公司相关产品时，你要做到有话可说。

（5）将你的经验与知识毫不吝惜地向新职员和后辈传授。传授知识和经验的过程也是自己学习和提高的过程，同时还能够树立自己在公司的威信。

（6）虚心向他人学习，尤其向比自己经验丰富的上司或销售人员学习。

（7）观察他人的销售方式，与自己销售方式进行比较，取长补短。经常参加与自己业务有关的研讨会，多与同行交流。

（8）约见顾客时预先就顾客可能提出的问题进行准备，比较难回答的问题要先把答案写出来并预先练习谈话内容，不要毫无准备地去约见顾客。

（9）考虑运用多种工具和方式对产品进行说明，力求直观形象，使顾客在较短的时间内就对产品有较清晰的印象。

（10）销售活动结束要进行回顾，总结本次销售活动中的成与败，以便供下次活动参考。

2.销售人员应当注意的8个问题

优秀销售人员并没有什么特异功能，也没有采取什么特别的方式方法。他们只是熟练掌握了最基本的销售方式，并且能够熟练地运用它们去实现自己既定的目标。他们与不同的顾客打交道会使用不同的方法，懂得应当在什么时机谈什么事，懂得要站在客户的立场认真思考问题才能更好地为客户服务。

（1）正确面对挫折。当已经作出努力而无法使销售成功时，优秀的销售人员懂得如何正确面对。他们不会去发牢骚、怨天尤人，相反，他们会将失败看作是一次促进学习的机会，去寻找更加合理的解决方案。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（2）站在顾客的角度思考问题。销售人员有时可能对顾客的做法不理解，这时不妨站在对方的立场上去考虑问题。当你换个角度思考的时候，你就能够正确理解顾客的想法和做法，从而迅速找到解决问题的途径。

（3）寻求他人的帮助。当销售遇到困难自己无法解决的时候，你应当积极寻找可以为自己提供帮助的人。一个人的力量是有限的，很多事情需要多个人的能力合作才能顺利完成，销售工作也是这样。

（4）了解顾客的真实想法。在销售活动中，顾客的真实想法往往不会通过语言明确地表现出来。销售人员要善于察言观色，从顾客的一举一动中分析顾客的真实想法，选择适当的方法去同顾客进行交流。

（5）拿定主意，坚持到底。人们很容易放弃需要花费大量时间、精力才有可能获取的成果。人们一旦满足了，便失去了前进的动力。当一个目标实现时，应当马上制定更高的目标，向着更高的目标奋斗，以求取得更好的成绩。满足于现状，便会放弃努力，也就无法继续获得成长。因此，永不满足才能向新的高度不断前进。

（6）提高应用信息的能力。销售人员会关注与自己销售有关的信息并不断搜集，如果只是单纯地收集信息是没有任何作用的。为抓住每一个机会，我们应将收集到的各种信息应用到工作之中。

（7）提案型销售。利用提案的方式，坚持帮助客户解决有关部门方针的问题或关键人物正在讨论的课题。进行提案式销售可以充分体现服务的意识，同客户建立长久的合作关系，充分取得客户的信任。

（8）永不满足。如果人们满足于现状，就会放弃努力，也就无法获得进步。因此，当一个目标实现时，要迅速制定新的目标，以便获得前进的动力。可将目标设定得稍高一些，不断地发起新的挑战，使自己的职业生涯达到更高境界。

3.提高自身能力的7条法则

法则一:对自己要有信心，真实地展现你自己，不要为你的身高、年龄

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

和外貌而烦恼。

法则二：要不断地激励自己，不要去等待别人激励你，因为除了你自己没有人能激励你。

法则三：不要抱怨——抱怨改变不了你的世界，喋喋不休的抱怨并不能把你从低谷中拯救出来。

法则四：正确面对自己，认清自己的缺点和短处，承认无法更改的劣势。

法则五：永远不要恼怒，恼怒只会毫无意义地消耗掉你的力量。

法则六：开始新的旅程，寻找新的目标，把命运掌握在自己的手中。

法则七：保持健康的状态，不仅是身体上的健康，也包括精神上的和心灵上的健康。

4.销售人员必备的12种基本素质和能力

（1）灵活性。销售人员必须能够根据瞬息万变的环境和情况及时调整自己。

（2）创造性。销售人员必须具备一定的创新能力，能够根据所处环境拿出新的计划和方案，而不是一味地墨守公司事先做好的计划。

（3）以客户需要为导向。销售人员应关注和思考客户的愿望、问题和期望，并站在个人的立场捕捉这些因素，给客户提供满意的回复。

（4）行动敏捷。即使是竞争对手已经把新的业务方案推介给了客户，销售人员也应该去拜访客户。销售人员应该比他人更早地认识到未来发展的趋势，提出防止市场“崩溃”和客户“流失”的方案。

（5）前后一致性和公平对待客户。销售人员不应有区别地对待客户，避免歧视客户和在客户背后品头论足。

（6）自信。销售人员应该知道自己具有怎样的能力，知道哪些方面是自己的弱点并知道怎样去克服，相信自己、相信产品并相信自己的公司。

（7）富有亲和力。口齿伶俐、亲切和蔼地评价客户，当客户被称为是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



有价值的人时，销售就能成功。

（8）充满激情，富有感染力。销售人员应该对自己的工作充满激情，并将这种激情传达给客户，通过内在的感染力赢得客户的青睐。

（9）真诚。当销售人员的诚信度越来越高时，成功很快就能达到。真诚的人能够向外释放能量，内心的情感可以培育出成功的能量，让人不断进步。

（10）认识优惠的作用。销售人员在必要时可以为客户提供一定的优惠，销售人员要学会利用这个“魔方”。

（11）懂得权衡和平衡。客户和供货商天生就是对立的，销售人员正是处在这两个对立面的中间位置。销售人员作为供货商的代表，无法与客户站在同一条阵线上，销售人员同时也是公司的信息采集者和客户利益和愿望的传播者。

（12）乐观。客户总是会遇到许许多多的问题，他们不需要销售人员的抱怨，客户希望得到鼓励。他们希望知道还有什么机会，而不是对危机的埋怨不休。

7步让你达到销售巅峰

要想使自己成为销售高手，不仅需要你能够吃苦耐劳、聪明机智，还需要具有旺盛的精力。保持良好的精神状态是创造良好的销售业绩的基本保障，而在工作中长期保持良好的精神状态需要科学的方法，优秀的销售高手们都有他们自己的精神武器。

以下是成为精神赢家的10种心理行为，它有助于你明确自己所必须拥

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有的思想、感情、行为，以使自己成为销售高手。对其了解得越多，你的成长就越快。

（1）适应工作的能力。你得具备产品方面的知识，达到一定的技术水平，并具备完成某项工作的经验。当你具备了这些能力的时候，你就可以在职业生涯和本职工作中游刃有余了。

（2）充满信心。能力培育信心，你所具备的技能越多，你就越对工作的成功充满信心。

（3）保持注意力。你越是关注自己的目标并保持这种注意力，你越有可能成功。这并不是说你要过分集中注意力而对其他事情都不闻不问，而是要对自己的工作要充分注意，这正是精神赢家与普通人员的区别所在。

（4）证实。你必须获得各种必要的反馈信息，以证实一切都在按计划进行。如果反馈信息证实了计划正在有条不紊地执行，那么，你就可将这一信息储存在大脑中以备将来参考；如果需要作出相应的调整才能取得积极成果，那你就得迅速作出调整并把这种变动情况储存在你的大脑中。对你的行为与成就加以证实，它是成为销售高手的关键因素。

（5）讲求合作。讲求合作有两方面的含义：一方面是你的身心要进行合作；另一方面，你要同周围的人进行合作。如果身心失衡或两者相互抵触，那你将不可能取得成功。同样，在很多情况下，我们都需要得到他人的帮助，这样才能实现自己的目标。帮助他人以求得合作，这实际上也是在帮助自己，因为得到过你帮助的人也会乐于帮助你。

（6）保持协调。你的行动必须协调一致，不可朝三暮四，偏离原定的目标。

（7）提高创造性。你得始终寻求革新与创新的方法，你要有意识地寻找解决问题的重点与独特方法。每个人都具有创造性，用脑越多，就越容易培养创造性。因此，如果通向目标之路平淡无奇且人满为患，请你另辟蹊径吧，你会从中感到其乐无穷。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（8）保证连贯性。你的所有行动要连贯一致。如果你找到了一种非常管用的方法，那你就要一直坚持下去直到它变得不怎么管用为止。当你从事某项工作时，你的神经系统便为你的大脑和肌肉开辟了一条越来越强大的路径。在每一种行动过程中，你越是保持连贯性，你的神经“沟槽”就会变得越深，从而使你的行为顺利达到一种自然的程度，这也正是熟能生巧的原因所在。

以上内容并不与强调创造性相矛盾。当你发现了一种新的方法时，你的大脑就会要求你与这种新方法保持一致，这样将有助于保持一种内外的连贯。

（9）全身心地投入。如果没有全身心地投入，那你将不可能干成什么大事。在像高尔夫球、篮球、网球这类运动中，运动员要求做到全身心投入那一瞬间的动作之中，这是使球随心所欲、心到球至的最佳方法。当你犹豫不决或没有全身心投入时，你将面对失败与输局。所以，要想成为销售高手，你就得全身心地投入。

（10）关心行动结果。每件事都会产生结果，有些是好结果，有些则是坏结果。你必须控制你的行为，从而取得你想要的结果。

要想达到顶峰状态，首先，培养各种积极的信念，为自己选择一个可以实现的明确目标。你的目标越明确，你就越能身心合一，并努力去实现这一目标。其次，必须为自己选定一个比较优秀的楷模。他是你想象中的或真实世界中的某人，他的工作表现应该卓越非凡。再次，必须监管自己的内在行为状态，从而为采取实际行动和实现自己的目标做好准备。精神演练是一种为达到顶峰状态而设计的思想驱动计划。

1.积极的信念

信念可以转消极为积极，并可以增强积极的程度，但这需要运用各种不同的强化技巧。信念与价值观密切相关，而价值观往往决定了你的目标选择和行为选择。只要你相信自己可以达到顶峰状态，那你就真的可以做

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

到，这种信念会把你带入顶峰状态。

2.明确达到顶峰状态后将产生的成果

你需要对达到顶峰状态后所会产生的成果加以积极地描述，这种成果必须与你个人的事业发展及价值观密切相关，必须与你当时的能力与要求相一致。

3.比较优秀的楷模

销售领域的所有精神赢家都有自己崇拜的楷模。他们是取得了自己想取得的成就的人、具有获得自己所希望的结果与能力的人。所谓“比较优秀”一词，其含义在于每一个实践者必须选择与自己的能力、信念，以及实际业绩有可比性的楷模。

4.监管自己的内心活动

关注你必须加以关注的焦点，如自勉、自我放松、自己的压力和焦虑。同时，还要控制自己的心灵对话，绝不要让消极的心灵对话来“进入”自己的大脑。如果它已经“进入”你的大脑，那你必须迅速用积极的心灵对话来替代它。你必须严密监管自己的内心，使它处于最佳的状态。

5.精神演练与思想驱动计划

精神赢家总是经常地、持续不断地进行精神演练，他们常常把这种精神演练与放松技巧合而为一。最终，他们设计出一套思想驱动或虚拟创意驱动计划，以此来控制自己的行为。通过大量的实际运用，思想驱动计划一旦启动就能自动运转。一旦到此境界，他们便能率意而为，因此，水到渠成便是顶峰状态之关键。

6.试用、评估、满意、转用程序

精神赢家总是将他们的精神技能和生理技能先试用于实际，然后根据具体的行为标准对其结果加以评估。如果评估令自己满意，便将该技能转用于其他方面；如果评估不能令自己满意，那他们便会从头开始并修正自己的行为，然后重新运用试用、评估、满意、转用程序。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



7.认同、奖赏、强化、重复程序

为了达到顶峰，你必须认同自己在工作方面的优异表现，并以某种方式对自己加以奖赏。这种奖赏可以是心理方面的或语言方面的，也可以是经济方面的或物质方面的。这些奖赏方式对你来说必须具有实在的意义，并足以推动你在将来重复这些行为。

上述七个步骤是一个整体，它们具有同等重要的作用。因此，这七个方面你都要刻苦努力，并在实际运用过程中提高自己的技能。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第3章

解读消费心理学，你可以将任何产品卖给任何人

不同的客户其消费心理会发生许多微妙的变化，分析这些具体变化，是做好销售工作的重要内容。销售人员对待客户不能“一视同仁”，因为性格、年龄、职业、性别等客观因素的存在，造成了他们需求的差异。老年客户与青年客户所关注的产品特点是不同的，男女客户在消费的态度和方式上也有着显著的区别。聪明的销售人员都会“看菜下饭”，对待不同的客户采用不同的推销策略，从而各个击破，成功成交。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

青年客户的消费特点

不同年龄层的客户都有各自的消费特点。如少年客户好奇心强，青年客户购买欲望强，中老年客户较为理智忠诚。面对这些消费者时，要区别对待，不能疏忽。

具体来说，青年客户的消费特点一般表现在以下方面。

1. 紧跟时代潮流

青年客户内心丰富，感觉敏锐、富于幻想、勇于创新，敢于冲破旧的传统观念与世俗偏见，易于接受新鲜事物，追随时代潮流。他们的购买行为趋向求新求美，喜欢购买富有时代特色的商品，展现其现代化的生活方式，以博得他人的赞许和羡慕。因此，销售人员需要尽力向他们介绍新产品。具备社会流行性的商品，都会引起他们极大的兴趣和购买欲望，购买动机也会随之形成。

2. 购买能力和欲望强烈

青年客户有一定的经济来源和购买经验，加之没有较重的经济负担，所以购买商品的范围十分广泛。各种商品，不论高档、低档、一般、特殊，都是他们购买的对象。随着大众消费观念由保守型向开放型转变，青年人消费的时代感也愈加强烈，表现在追求衣、食、住、行、学各方面现代化的生活方式。因此，凡是能够满足他们这方面消费的商品，都能引起他们的兴趣、需求，促发其购买动机。

3. 消费时常缺乏理性

青年人的心理特征一方面表现出果断迅速，反应灵敏，另一方面也表

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



现出感情冲动，草率从事。因此其购买动机具有明显的冲动性特点。首先讲究商品美观、新异，其次才注意质量、价格，而不能冷静地分析商品的各种利弊因素，许多人凭着对商品的感情与直觉判断商品的好坏、优劣，形成对商品的好恶倾向。因此，动机的随机性、波动性较大。

中老年客户的消费特点

由于大多数中老年人一方面习惯了节俭的生活，另一方面，也必须保持部分积蓄以备不时之需，所以，有时消费欲望并不十分强烈。同时，由于中老年人见多识广，不会因为一时的冲动而作出购买决定，较难说服。遇到这样的老年客户，销售人员必须清楚，他们的年龄不是影响购买的主要因素，能否满足需求才是根本的原因。

具体来说，中老年客户的消费特点一般表现在以下方面。

1. 看重舒适与方便

中老年人视觉、听觉、味觉、嗅觉、触觉等能力较年轻时明显下降，反应迟缓，记忆力减退，睡眠减少，对冷暖等外界刺激较为敏感，容易疲劳、厌倦等，这使他们对消费品的需求，从范围广泛、品种繁多渐渐集中到他们最需要、最感兴趣的商品上。而这些商品主要是指能够弥补老人身体方面的某些缺陷与不足，有助于老人身体健康，给老人的生活带来更多的方便与舒适的各种商品，如有营养、易消化的食品，各种滋补品，家用治疗保健器械；以及各种消遣性的商品。购买动机形成与否常取决于这些商品给他们带来的方便与舒适的程度。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 较为理性与忠诚

中老年人在选购商品时，他们喜欢凭过去的经验、体会来评价商品的优劣，并对老牌子的商品、名牌商品有深刻的记忆，多年养成的固定消费习惯行为，使购买动机有较强的理智性与稳定性，不易受外界因素的干扰，也不为商品的某一特点所动。他们会全面评价、综合分析商品的各种利弊因素，再作出购买决策。动机一旦形成，不轻易改变，或迟或早总会导致购买行动。

3. 财力雄厚，但有时难以说服

现代的中老年人大多数是退休之后又重新工作，这使他们的经济收入大为提高。另外，中国人有储蓄的习惯，到退休时已积蓄了一笔钱财，所以经济上并不拮据。这使他们有能力购买任何有利于他们的商品。

男性客户的消费特点

男女之间的消费心理差异是巨大的，男性多理性消费，女性多感性消费；男性多注重质量和品位，女性多注重外观和价钱；男性常为需求而消费，女性多为盲目消费。所以，有的客户给人一种矛盾的印象，有时会很节省，让销售人员无法说服他们购买哪怕一件很便宜的商品；有时却又出手大方，在一定条件下或许会一掷千金。

具体来说，男性客户的消费特点一般表现在以下方面。

1. 比较自信，决策迅速

男性善于控制自己的情绪，处理问题时能够冷静地权衡各种利弊因素，从大局着想。具有较强的独立性和自尊心的特点直接影响他们在购买

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



过程中的心理活动。因此，动机形成果断迅速，并能立即导致购买行为，即使是处在比较复杂的情况下，也能够果断处理，迅速作出决策。

2. 动机不强，时常被动行事

就普遍意义讲，男性客户购买活动远远不如女性频繁，购买动机也不如女性强烈，比较被动。在许多情况下，购买动机的形成往往是由于外界因素的作用，如家里人的嘱咐，同事、朋友的委托，工作的需要等，动机的主动性、灵活性都比较差。

3. 理智多于感情

男性客户在购买活动中心境变化不如女性强烈，不喜欢联想、幻想，感情色彩比较淡薄。所以，当动机形成后，稳定性较好，其购买行为也比较有规律。男性客户在购买某些商品上与女性的明显区别就是决策过程不易受感情支配，如购买汽车，男性主要考虑商品的性能、质量、名牌、使用效果，转售价值和保修期限。如果上述条件符合他的要求，就会作出购买决策。而女性则喜欢从感情出发，对车子的外观式样、颜色严加挑剔，并以此形成自己对商品的好恶。

另外，男性的特征是粗犷有力，因此，销售人员在面对男性客户时，要抓住他们对具有明显男性特征的商品感兴趣的心理特征，选择如烟、酒、个人装饰品等男性标志商品进行介绍，以便顺利打开局面，与他们成为朋友，为日后的产品介绍推广奠定基础。

4. 看重简单、实用

男性客户多注重商品的质量和实用性。男性客户购买商品多为理性购买，以能否满足自己的需要，不太看重产品外形是否花哨，追求简单明快的风格。注重商品的使用效果及整体质量，不太关注产品细节。

5. 注重产品档次

男性客户多具有强烈的自尊好胜心，购物时十分注重产品的档次和品味，而不关心价值问题。由于男性客户本身所具有的攻击性和成就欲较

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

强，所以男性客户购物时喜欢选购高档气派的产品，而且不愿讨价还价，忌讳别人说自己小气或所购产品“不上档次”。根据男性客户普遍具有的这一心理特征，在向他们介绍商品时，销售人员要特别强调商品的层次价值。

总而言之，男性客户多具备理智型购物心理。理智型购物心理，是指以较为清醒的理智指导购买行为的购物心理。具有这种购物心理的客户大多是经过一番认真的思考之后，产生的对某种物品购买欲望和购买行动。

当然，也有为数不少的男性客户具有盲目型消费特征。男性客户盲目型购物心理，是一种没有明确购买目标而且盲从随意的购物心理状态。这种盲目型购物心理在个性属于冲动、好奇、模糊的客户中容易出现。从经济条件来说，那些生活较为富裕的客户也容易出现这种心理。

男性客户需求的盲目性是因有些客户的消费需求不是自己生活的实际需要形成的，而是受外界的影响造成的，因此这种客户需求带有一定的盲目性。有这种心理的客户，多数是那些经济富裕、实际需求已经满足，而又好奇、冲动、讲究时尚的人。

女性客户的消费特点

从每种角度来讲，女性客户应该是市场消费的，销售人员所面对的销售对象，主要也是女性客户。因此，作为销售人员，有必要认真分析女性客户的购物心理。

女性客户所特有的心理特点主要有以下几种。

1. 具有较强的主动性、灵活性

女性进行购买活动的原因是多方面的。有的是迫于客观需要，如操

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



持家务；有的则是为满足自己需要；有的则把商品作为一种乐趣或消遣等等，所以购买动机具有较强的主动性、灵活性。动机的灵活性也时常体现在购买具体商品上，如原打算购买某种商品，但商店无货，这时男客户往往放弃购买，而女客户会寻找其他适合的替代品，完成购买。

2. 具有浓厚的感情色彩

女性心理特征之一是感情丰富、细腻，心境变化剧烈，富于幻想、联想，因此购买动机带有强烈的感情色彩。如看到某种产品能够使儿童聪明活泼，马上会联想到自己孩子要是这样会是多么可爱，从而引起积极的心理活动，产生喜欢、偏爱等感情，促发购买动机。

3. 购买动机易受外界因素影响，波动性较大

女性购买动机的起伏波动较大。这是因为女性心理活动易受各种外界因素的影响，如商品广告宣传，购买现场的状况，营业员的服务，其他消费者的意见等。例如，许多商店为了招徕客户，用耀目大字标明“减价商品”、“促销商品”、“出口转内销”等，这些往往对女性具有特别吸引力。

4.求实惠心理

女性客户在购买商品时，希望所购商品能最大限度地满足自己的某种需要，并且该商品还要具有物美价廉、经久耐用的特点。这种心理也就是“少花钱，多办事”的心理。

一般家庭主妇都养成了勤俭持家、精打细算的习惯。所以，这种实惠心理在妇女中较为普遍地存在。这种实惠心理的特点主要是以下几点：

（1）在产生购买欲望时，总想把所购物品能否满足实际需要作为前提。在经过再三考虑之后，认为这种物品确实需要，并且除了购买又没有别的办法获得时，才会产生购买这一物品的欲望。

（2）在实施购买之前进行利害得失的衡量，并事先预算好购买该物品时将花多少钱，力求使购买行为做到得失相当，少花钱多办事。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（3）在购买前，对所购物品的性能用途和质量标准已有明确的要求。

（4）在购买物品时，并不轻易购买，而是在耐用、物美、价廉等诸因素的制约下认真挑选。

5. 具体利益心理

女性客户在购物活动中，对那些外在的广告宣传不感兴趣。她所关心的是这种购买能否给自己或自己的家庭带来具体的利益。例如，在决定购买洗衣机时，多数妇女首先关心的是这种洗衣机占地面积的大小，洗衣是否干净，操作是否方便等。

6. 情感性心理

一般妇女比男子更具有较强的情感性特征，通俗地说就是遇事易冲动，在购买活动中，常常会表现出这种用感情支配购买动机和购买行为的心理特征。我们将这种妇女购物心理称为情感性心理。例如，商品造型的新颖、包装的优美华丽、气味的芬芳、音响的悦耳，会使妇女对此产生爱好的情感，甚至会使本来没有购买欲望的妇女一经接触后产生强烈的购买欲望。

7. 从众心理

从众心理是指购买欲望和购买行为是因仿效他人而产生并形成的购买心理。这种心理反映在妇女中表现较为普遍。在心理的作用下，妇女们在购买活动中经常会表现出以下两种行为特征：

（1）受别人的影响而产生购买欲望；有些妇女原来对某种商品本没有购买欲望，但当她们见到别人使用某种商品时，就会产生了购买这种商品的欲望和行为。在日常生活中，妇女们总喜欢留心观察别人及其孩子们的穿着打扮，注意别家的家庭布置，如发现奇特美妙的物品，随时就可能仿效购买。

（2）在实施购买时仿效别人；在确定购买某一物品时，她们总要看看别人是否也购买这一物品，而当看到别人也买时会立即果断起来，有时甚

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



至连挑剔方式也模仿别人。

8. 爱美心理

爱美之心人皆有之，女性客户尤其如此。女性客户在购买专用品活动中所形成的爱美心理主要表现在以下两个方面。

（1）女性客户在购买用品时，首先会考虑的是这种用品能否保持自己的自然美并增加新的时代美。例如，青年女性客户买口红、眉笔时，会想到这些东西能使自己的容貌变得更加俊俏；中年妇女买护肤用品时，总希望能永葆青春；老年妇女买衣物时，也要考虑这些衣服能否表现出自己的神韵和风貌。

（2）挑选商品侧重于外观质量。妇女在购买同样用途、同样价格、同等质量的商品时，在内在质量和外观质量两个方面的比较中通常会比较注重外观质量。

9. 时尚心理

穿着打扮讲时尚，这是当代女性客户的一个明显特点。这种特点在购买女性客户专用商品时便形成了一种时尚心理。时尚是一种爱美心理的具体表现，但又不同于一般的爱美心理，它最突出的一点是倾向于时新的超前，乐于走在时代潮流的前头。

女性客户专用品市场对商品追求的时尚心理主要表现在以下几点。

（1）时尚的色彩：主要指时装、布料、家具、鞋帽等的色彩。主要倾向于色彩的新颖不俗和赏心悦目，时尚色彩并不一定鲜艳，而是追求与众不同的奇特美。

（2）时尚的样式；这是指女性客户时尚心理对她们的专用品在外观式样造型上的要求标准。同时尚色彩一样，对式样时尚要求也是新颖不俗、与众不同的美观。

（3）时尚的打扮；这是指妇女们对自己整体外观上的时尚追求。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



消费流行对客户心理的影响

在一般情况下，客户购买商品的心理活动过程存在着某种规律性。例如，在购物的收集信息阶段，心理倾向是尽可能地多收集有关商品的信息，在比较中进行决策。在购物后，通过对商品的初步使用，产生对购买行为的购后心理评价。这些心理活动有一种正常的发展过程，即循序渐进。但是，在消费流行的冲击下，客户的消费心理发生了许多微妙的变化，考察这些具体变化，也就成为研究客户的消费心理、做好销售工作的重要内容。

1. 认知态度的变化

按正常的消费心理，客户对一种新商品，往往在开始时持怀疑态度。按照一般的学习模式，对这个事物有一个学习认识的过程。有的是通过经验，有的是通过亲友的介绍，还有的是通过大众传播媒介传送的信息来学习。当然，这种消费心理意义上的学习过程，不同于正规的知识学习，它只是对自己有兴趣的商品知识予以接受。但由于消费流行的出现，大部分客户的认知态度会发生变化，首先是怀疑态度取消，肯定倾向增加；其次是学习时间缩短，接受新商品时间提前。在日常生活中，许多客户唯恐落后于消费潮流，一出现消费流行，就密切注视着它的变化。一旦购买条件成熟，马上积极购买，争取走入消费潮流之中，这样消费心理就从认知态度上发生了变化。认真分析不难看出，这是消费流行强化了客户的购物心理。

2. 驱动力的变化

客户购买商品，有时是由于生活需要，有时是因为人们为维护社会交往而产生的消费需求。由于这两种需求产生了购买商品的心理驱动力，这些驱动力使人们在购物时产生了生理动机和心理动机。按一般消费心理，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



这些购买动机是比较稳定的。当然有些心理动机也具有冲动性，如情绪动机。这种情绪变化是与个人消费心理相一致的，但是在消费流行中，购买商品的驱动力会发生新的变化。如有时明明没有消费需要，但看到时尚商品，也加入了购买商品的行列，对流行商品产生了一种盲目的购买驱动力。这种新的购买驱动力可以划入具体的购买心理动机之中，如求新、求美、求名、从众心理动机。但有时购买者在购买流行商品时，并不能达到上述心理要求，因此，只能说是消费流行使人产生了一种新的购买心理驱动力。研究这种驱动力对于认识消费流行的意义具有重要的作用。

3. 消费方向的变化

在消费流行中，会使原有的一些消费心理发生反方向变化。因为在正常的生活消费中，客户往往要对商品比值比价，心理上作出评价和比较后，再去购买物美价廉、经济合算的商品。但是，在消费流行的冲击下，这种传统的消费心理受到冲击。一些流行商品因供求关系而抬高了价格，但是，客户却常常不予计较而踊跃购买。相反，原有的正常商品的消费行为有所减少。如为了购买时装，对其他服装产生了等一等或迟一些时候再购买的消费心理。

在正常的消费活动中，客户购买商品，是某种具体的购买心理动机起主导作用。如购买商品注重实用性和便利性的求实心理动机，但在消费流行中就会发生变化，对实用便利产生了新的理解。因为一些流行商品从总体上比较，比原有老产品有新功能，当然会给生活带来新的便利，特别是一些吃的商品和家庭用品。这些客户加入消费流行，是心理作用强化的直接结果。

4. 客户原有的偏好心理受到冲击

有些客户由于对某种商品的长期使用，产生了信任感，购物时非此不买，形成了购买习惯，或者对印象好的厂家、商店经常光顾。在消费流行的冲击下，这种具体的消费心理发生了新的变化，虽然这些人对老产品、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

老牌子仍有信任感，但整天耳濡目染的都是流行商品，不断地受到家人、亲友使用流行商品时的那种炫耀心理的感染，也会逐渐失去对老产品、老牌子的偏好心理。这时，如果老产品、老牌子不能改变商品结构、品种、形象，不能适应消费流行的需求，就会有相当一部分客户转向流行商品，如果这些企业赶不上流行浪潮，就会失去老客户。

个人购物偏好心理是消费生活中较长时间的习惯养成的，这种习惯心理的养成是建立在个人生活习惯、兴趣爱好之上的。在消费流行中，这种偏好心理也会发生微妙的变化，有时是客户个人认识到原有习惯应该改变，有时是社会风尚的无形压力使之动摇、改变。

尽管这些常见的消费心理在消费流行中或多或少地发生了变异，但综合来看，其变化的基础仍然是原有的心理动机，形成强化或转移的形式并未从根本上脱离消费心理动机。



消费习惯对客户心理的影响

随着社会的进步，人们的生活方式不断变化。新的生活方式进入人们的日常生活，但消费习俗依然对客户的心理产生影响，具体表现如下。

1.使消费心理具有相对稳定性

由于消费习惯具有稳定性的特点，客户长期受习俗的影响，自然会对符合消费习俗的商品产生偏爱，因而会经常购买这些商品，形成稳定的消费心理。比如临近端午节，人们就会购买粽子；临近中秋就会购买月饼；为祝贺春节更要购买大量的节日商品等。销售人员可根据这些类似的要素，向目标客户进行销售。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



2.使消费行为具有普遍一致性

受消费习俗影响，某个区域内的大量客户会重复购买那些符合消费习俗的商品，从而导致在特定时间范围内消费行为的普遍一致性。

3.制约消费心理与行为的变化

消费习俗几乎导致了人们消费行为的定制化，人们在日常消费活动中在很大程度上被习俗心理所取代。由于遵从消费习俗而导致的消费活动的习惯性和稳定性，将大大延缓客户心理及行为的变化速度，并使之难以改变。消费习俗的地方性，使很多人产生了一种对地方消费习惯的偏爱，并有一种自豪感，这种感觉强化了客户的一些心理活动。如广州人对本地饮食文化的喜爱，各民族人民对本民族服饰的偏好等。

由于消费习俗本身的特点，决定了它所引起的购买行为同一般情况下的购买行为又有所区别，主要表现为以下几个特征。

1.由消费习俗所引起的购买行为具有普遍性

任何消费习俗的形成都必须有一定的接受者，由此决定，它能够在某种特定的情况下引起客户对某些商品的普遍需求。比如，在中国的传统节日春节里，人们要购买各种商品，肉类、蔬菜、水果、糕点、服装以及各种礼品。这一期间，客户的需求要比平时增加好几倍，几乎家家如此。这就是消费习俗的普遍性引起购买行为的普遍性。

2.消费习俗不同于社会流行

这是因为消费习俗形成之后就固定下来，并周期性地出现。例如，每年端午节吃粽子，中秋节吃月饼等。所以，随着这些节日的周期性出现，人们也要周期性地购买。

对销售行业来说，也完全可以利用这种消费习俗进行销售。比如，春秋两季是周期病理高发期，夏天人们容易疲劳困乏，冬季人们抵抗能力下降容易伤风感冒等常规生活特征，有针对性地推进销售计划。销售人员所销售的产品一旦对人们的这些困扰具备针对性的缓解作用，那么，成交的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

几率就会大大提高。

3.由消费习俗所引起的购买行为具有无条件性

消费习俗是社会风尚或习惯，它不仅反映了人们的行动倾向，也反映了人们的心理活动与精神风貌。一种消费方式、消费习惯之所以能够继承相传并形成消费习俗，重要的原因是人们的从众心理。每个人都习惯于和别人去做同样的事，想同样的问题。因此，由消费习俗引起的购买行为几乎没有什么条件限制。销售人员恰恰可以利用客户的这种心理，将一次性消费，逐步转化为消费习惯。虽然它引起的消费数量大、花费多，但客户又可以克服许多其他方面的困难，甚至减少其他方面的支出，来满足这方面的消费要求。这就是引导客户产生购买行为的无条件性。



引导客户，改变他们的消费习惯

销售是一种技能，唯有在实际销售过程中不断磨炼，你才能熟练掌握。

怎样才能让客户喜欢你的产品呢？关键在于抓住他们的潜意识，在你的销售过程中，潜移默化地让他们从你的手中拿走商品。

其中最主要的技巧，就是主动去引导客户进行购物，甚至想办法去改变客户的消费习惯，让他们在不太需要这种产品的时候变得很需要这种产品。

比如，在夏天人们都喜欢喝点啤酒冰爽一下，而到了天气寒冷的冬天人们就开始喝白酒暖暖身子。对于啤酒来说，冬天自然就是销售淡季，客户的购买欲望大大降低。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



那么，要怎么做才能在冬天把啤酒给卖出去呢？有一家啤酒公司就很有个性，它在给啤酒增加一些新的配料后专门设计了一种冬天的包装，并取名为暖啤，从而让消费者大大地开了一回眼界，销量也因此而获得了巨大的提升。

同样，如果哪个火腿肠公司能在南方做消费引导，将北方人直接吃火腿肠的习惯植入到南方人的大脑里，那么南方人也不会只把火腿肠当做主菜的配料来消费了，这样引导下的销售又怎能不火起来呢？

想要成为一名成功的销售人员，除了掌握并熟练运用一些说服技巧外，还要不断学习各种相关的知识以充实自己，提高自己的素质。销售是一个与人交往的工作，唯有客户认可并接受你的个人素质，才有可能购买你的产品，你才可能成功。

参照群体影响客户心理的表现

1. 参照群体的组成

参照群体一般包括以下人员：

（1）家庭成员。这是客户最重要的参照群体，它包括了客户的一切血缘家庭和婚姻家庭的成员。家庭成员的个性、价值观以及成员之间的相互影响，形成了一个家庭的整体风格、价值观念和生活方式，从而对客户行为起着直接的影响作用。

（2）同学、同事。由于长时间共同学习或在同一组织机构中合作共事，客户常常受到来自同学或同事的影响。

（3）社区邻居。在我国，人们受传统习俗的影响很大，比较注重邻里

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

关系，尤其是居住条件比较拥挤的居民，邻里往来更为密切。在消费活动中，左邻右舍的消费倾向、价值评价、选择标准等，往往成为人们重要的参照依据。

（4）亲戚朋友。这也是影响客户行为的主要参照群体。在某些情况下，由于具有共同的价值取向，亲戚朋友的看法往往更具有说服力。

（5）社会团体。各种正式和非正式的社会团体，如党派、教会、协会、俱乐部等，也在一定程度上影响着客户的购买行为。一个团体的组合必定有着成员之间的共通之处，这是发展销售人员队伍的最佳时机，因为，只要一个人购买你的产品，那么身处这个团体中的其他成员，就会很容易对你产生好奇和信任。

（6）名人专家。如政界要人、专家学者、影视明星、优秀运动员、著名作家，以及那些受到人们崇拜和爱戴的权威人士，都可能成为客户的参照系。这是常规销售方式的广告效应，在销售工作中同样也是相当有必要的。引入人们比较熟悉、信赖的名人更容易使客户对产品信服。但是要注意，不可以肆意夸大产品的使用价值，留下一定余地让客户自己判断。

2.参照群体的心理作用机制

参照群体对客户行为的影响是在一定心理机制的作用下发生的。具体作用形式包括以下方面：

（1）模仿。这种行为反应能够再现他人特定的外部特征和行为方式。有研究表明，客户之所以发生模仿行为，是由于人的本能、先天倾向，以及社会生活中榜样影响的结果。在榜样的影响下，客户不仅模仿到某种行为方式，而且会形成共同的心理倾向，从而表现出消费观念、兴趣偏好和态度倾向的一致性。

（2）提示。提示又称暗示，是在无对抗条件下，用含蓄间接的方法对人们的心理和行为产生影响，并使其思想、行为与提示者的意志相符合。影响提示作用的最主要因素是提示者的数目。只要众多提示者保持一致，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



就会形成一种强大的驱动力量，推动引导个人行为服从群体行为。例如，某商品降价促销，就会引起许多人的竞相抢购，某些原本没有购买需要的客户也会情不自禁地加入购买行列。

销售人员在销售商品的过程中，可以利用适当的采取优惠、积分等策略来影响客户的购买心理。

（3）情绪感染与循环反应。情绪感染是情绪反应最主要的机制之一。它的作用表现其实是一个循环的过程。在这一过程中，别人的情绪会在个人心理上引起同样的情绪，而这种情绪又会加强他人的情绪，从而形成情绪感染的循环反应。群体行为即是循环反应的结果。循环反应强调群体内部成员之间的互相感染。因此，群体气氛、群体中的价值观念、行为规范等，都会直接影响每个成员的思想、态度和行为。

（4）行为感染与群体促进。通常，个人虽然已经形成某种固定的行为模式，但在群体条件下，由于群体规范和群体压力的作用，会使某些符合群体要求的个人行为得到表现和强化，而一些不符合群体要求的行为则受到否定和抑制。为了减少来自群体的心理压力，个人必须服从群体的要求，被群体行为所感染。

（5）认同。认同是一种感情的移入过程，任何群体都有为多数成员共同遵从的目标和价值追求。个人作为群体内部的成员之一，在与其他成员的互动交往中，会受到这一共同目标和认识的影响，从而产生认同感。认同感往往通过潜移默化的方式发生作用，使人们的认识和行动趋于一致。

3.参照群体的三种影响方式

（1）信息影响。参照群体不断向客户传递一些消费信息，客户会将这些信息作为重要的参考依据，最终影响其消费行为。参照群体的信息影响程度取决于被影响者与群体成员的相似性，以及施加影响的群体成员的专长性。比如，一位客户想买洗发水，而他的同事和朋友都在使用某一品牌的洗发水，那么他就很可能也会买同样的品牌。又如，一位客户想买照相

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

机，恰巧他认识一位专业摄影师，那么摄影师给他的建议肯定会左右他的购买决策；而如果是一个外行推荐的话，就很难达到同样的效果。

（2）规范影响。它是指群体要求成员遵守的规范对客户产生的影响。参照群体能产生这种影响的前提是：参照群体能给予客户某种奖赏或惩罚；参照群体的行为是明确可知的；客户有得到奖赏或避免惩罚的愿望。比如，重要会议或重大社交场合对参加者的着装都有特殊要求，如果违反要求就会面临遭多数人侧目而视甚至被拒之门外的尴尬，这些是每个参加者都应竭力避免的。因而，遵从参照群体的规范要求就成为被影响者的主动行为。

（3）价值表现影响。每个参照群体都有一定的价值观和文化内涵。大多数客户都希望在维持自我的同时被社会所认同，因而会按照一定群体的价值观和其他各种习惯、规范行事，从而实现社会认同的目标。一个群体能对客户产生这种影响要有一定的前提，即客户要能认同这个群体的价值观，并完全接受这个群体的规范。

4. 参照群体的影响程度

参照群体对客户虽然具有重要影响，但不同客户受参照群体影响的程度却有很大差别。现实中，参照群体对客户影响力的大小主要取决于以下因素：

（1）客户的个性特征。客户的个性不同，受参照群体的影响程度也显著不同。一般来说，自信心强、善于独立思考、做事有主见、具有较强分析判断能力的客户，受参照群体的影响较小；相反，习惯依赖他人、做事缺乏主见、优柔寡断的客户，往往受参照群体的影响较深。

（2）客户的自我形象。每个客户的内心深处都有自己设定的自我形象，其中既包括实际的自我形象，也包括理想的自我形象。实际生活中，每个参照群体都有其独特的价值观、行为准则与消费特征。当它们符合客户的自我形象时，就会使客户对该群体产生强烈的认同感，把它视为塑造

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



自我形象的一个榜样群体。相反，如果这些参照群体的特征与客户的自我形象相差甚远，则不会对客户产生积极影响，甚至会成为客户想回避的群体。

（3）客户选购商品的类型。国外有学者认为，参照群体对客户选购不同类型商品的影响程度不同可以从两方面说明：一方面是商品被别人认知的程度，即自己使用这种商品能否引起别人的重视，这个产品的品牌能否被别人识别，由此将商品分为大众性商品和私人化商品；另一方面是客户对商品的需求强度，由此将商品分为必需品和奢侈品。需要说明的是，由于具体国情不同，有些在国外被认为是必需品的商品在我国可能是奢侈品。因此，在分析参照群体对客户选购商品的影响程度时，要结合人们整体生活水平的实际情况进行。

生活方式对客户心理的影响

人们的生活方式并不是一成不变的。它受到文化、人口统计特征、价值观等诸多因素的影响，而这些因素自身也在变化，因此，客户的生活方式也会随之改变。这种变化表现在三方面。

1. 男性和女性的角色分工发生了变化

由于现今社会职业女性数量增加，以及离婚率上升导致的单亲家庭数量增加，使传统意义上的职业男性和家庭主妇这种角色分工发生了变化，而这种变化尤以男女在购物中的角色变化表现得最为明显。一项研究表明，目前有35%的男性包揽了家里所有的食物购买活动；有33%的男性购买家中全部的清洁用具和家庭用具。除购物外，更多的男性开始参与做饭、打扫房间、照顾小孩等以前由女性承担的工作。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 生活更为隔绝

新生代客户有的因为经济原因无能力外出，有的则为了逃避诸如污染和拥挤等问题而躲在家中；而老年人更加推崇家庭价值和追求内心平静，习惯待在家中。客户生活更为隔绝的深层原因是随着信息技术的发展，大家有了更多在家工作的机会，使很多人不用外出到办公室就可以办公。

3. 更加注重自我意识

在21世纪，很多能提供成就感的产品和服务在我国的需求有所上升，这表明我国公民的自我意识在增强。而销售人员也正在用一种轻松的方式把精力集中在改善个人形象上，以迎合客户的自我意识。

由此不难看出，人们的生活方式已经发生了根本性的转变。对于销售人员来说，这一系列的转变，恰恰是一个个销售的契机。毕竟，人们的消费观念还是会随着生活方式的变化而变化。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第4章

一用就灵的销售心理操纵术：销售要用脑更要用心

业绩卓著的销售人员肯动脑，也肯用心。他们能够获得成功，原因就在于动用了自己的智慧，变换着各种不同的方法，巧妙地做着灵活的推销。他们不但要以令顾客做出某种行为（购买、尝试、捐赠、投票等）为目标，在顾客的脑子里制造一些印象，而且使用恰当且有力的词语，配合正确的问题以操纵顾客的想法，最后使顾客不由自主地按照销售人员希望的那样去做。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人气高涨的限量版促销

短缺因素对产品的价值会起到很大的影响作用，利用这一原理，销售人员可以给顾客施加压力，使之顺从。销售人员会使用“数量有限”的策略，告诉顾客某商品供应紧张，不能保证一直有货的时候，顾客就会及早地采取购买行动。

当销售人员发现顾客对某个商品感兴趣时，对其进行巧妙引导，在说明商品的优点、价格实惠的同时，不妨加上这样的提醒：“此款商品刚刚卖出一个，这是最后一个了，如果错过，就得等一个星期以后再来买了。”顾客在听了这样的话之后，往往会迅速做决定，先买了再说。

在意大利有一个专售首批新产品的市场即莱尔市场。同样一件产品，价钱都相同，产品在这里却卖得出奇的好。原因是什么？原来这家市场的任何一种新产品都只销售一次，售完为止，不再第二次进货。即使一些商品客户很喜欢，抢上手的喜上眉梢，没抢到手的懊悔不迭，要求市场再一次进货，可得到的却总是让人遗憾的回答：“很抱歉，本市场只售首批，卖完便不再进货，即使是抢手货也是如此。”面对这样的回答和做法，许多客户难以理解，在闲谈中，他们已经把这种奇怪的现象，不断地向别人诉说，于是在人们心目中逐渐形成了这样的观念：莱尔市场都是最新的产品，要想购买新产品，必须当机立断。所以每当一件新产品上市，就会出现客户蜂拥抢购的场面。

我国内地也有一些商店，成功地运用了莱尔市场的销售模式，比如专门经销一式一款的衣服或皮包以及其他只有一款的物品。事实上这些东

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



西，质量、款式不见得比其他商场的同类物品好，但因其具有“唯一”性，所以价格要高出同类商品几成甚至几倍。

山西太原有一家“百元”裤业公司，所有的裤子都卖100元。公司人不多，没有自己的加工厂，将设计好的裤样送到广东深圳一带采购布料并在当地加工，同时定位在城乡部，严格按照一定的标准，包括店面设计、经营方式、服务标准等都有要求，在全国发展了400多家连锁专卖店。

利用“只有一次机会”诱惑客户，这种心理效应带给顾客的反映就是：“我不会再错过这次机会了，就买它了。”“机不可失”的氛围会给顾客带来一种强烈的紧迫感，减少犹豫的时间，促使顾客果断购买。当客户极易受到诱惑的时候，是不会轻易放弃机会的。销售人员若能抓住这个心理，让客户难舍自己喜欢的商品，就会促使成交。

比如，“时间有限”、“独家放映”、“只限三天”等策略，都可以引起顾客的关注，让顾客赶在时间到达之前果断地作出行动。

“物以稀为贵”，反映了人们的一种深层心理，就是害怕失去或者怕得不到。在消费方面，这种心理也非常明显。顾客对越是买不到的东西越是想要得到它，而商家正是利用了顾客的这种害怕买不到的心理，采取“名额有限”等方式来吸引顾客。

欲擒故纵推销术

欲擒故纵中的“擒”和“纵”，是一对矛盾的统一体。在军事斗争中，“擒”是目的，“纵”是方法。古人有“穷寇莫追”的说法。事实上，不是不追，而是看怎样去追。把敌人逼急了，他也会“狗急跳墙”，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

集中全力拼命的做最后的反扑。不如暂时放敌人一步，使敌人丧失警惕性，斗志松懈，然后再伺机而动，歼灭敌人。欲擒故纵被历代军事家运用得惟妙惟肖。

欲擒故纵主要利用人们对事物的态度，是越朦胧越想寻求其清晰的心理。如果能把谜面说得扑朔迷离，人们就越想寻求谜底，破解谜面。胃口吊得越高，消化得就越好。

在销售行业里，也有经典的运用欲擒故纵来销售的故事。

一天，一个销售人员在兜售一种炊具。他敲了李先生家的门，他的妻子开门请销售人员进去。李太太说："我先生和隔壁的赵先生正在后院，不过，我和赵太太愿意看看你的炊具。"

销售人员说："请你们的丈夫也到屋里来吧！我保证，他们也会喜欢我介绍的产品。"于是，两位太太"硬逼"着他们的丈夫也进来了。销售人员做了一次极其认真的烹调表演。他用他所要销售的那套炊具温火煮苹果，然后又用李太太家的炊具以传统的方法煮，两种方法煮成的苹果区别非常明显，给两对夫妇留下了深刻的印象。但是男人们总是会装出一副毫无兴趣的样子。

这个时候一般销售人员，看到两位主妇有买的意思，一定会趁热打铁，鼓动她们买，如果这样做的话，还真不一定能销售出去，因为越是容易得到的东西，人们往往觉得它没有什么珍贵的，而得不到的才是好东西。这个聪明的销售人员深知人们的这种心理，于是将样品放回盒里，对两对夫妇说："多谢你们让我做了这次表演，我实在希望能够在今天向你们提供炊具，但我今天只带了样品，也许你们将来才想买它吧。"说着，销售人员起身准备离去。这时两位丈夫立刻对那套炊具表现出极大的兴趣，他们都站了起来，想要知道什么时候能买得到。

李先生说："现在能向你购买吗？我现在确实有点喜欢那套炊具了。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



赵先生也说道："是啊，你现在能提供货品吗？"

销售人员真诚地说："两位，实在抱歉，我今天确实只带了样品，而且什么时候发货，我也无法知道确切的日期。不过请你们放心，等发货时，我一定会记得告诉你们。"

李先生坚持说："唷，也许你会把我们忘了，谁知道呀？"

这时，销售人员感到时机已到，于是销售人员说："噢，为保险起见——你们最好还是付订金买一套吧。一旦公司能发货就给你们运来。这一般要等一个月，甚至可能要两个月。"

两位丈夫赶紧掏钱付了订金。大约一个月以后，商品送到了他们家。

巧用顾客的逆反心理

对方在对你传递出来的信息进行整理的过程中，往往不会全盘接受，而会进行筛选。如果你说某些事情是不对的，往往他就会偏执的认为是对的，非要跟你拧着来。这就是通常说的逆反心理。逆反心理是客观环境与主体需要不相符合时产生的一种心理活动，具有强烈的抵触情绪。每个人都会有逆反心理，体现在工作、学习、爱情、合作等方面。

在销售工作中，人的这种逆反心理同样会得到利用，反其道而行之，会带来意外之喜。

如果漫天的广告都是"这个产品最好"、"这个产品最棒"，消费者们一定会觉得生产者在吹牛皮，反而不会有强烈的购买欲望。可是有的商家别出心裁，说到"这个产品一定有不一样的感觉，你信不信？"消费者一看到这样的广告就会好奇心大起，肯定会抱着试试看的心态去购买，商

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

家指东打西的策略就有效地操纵了顾客的心理，有了很好的收效。

逆着别人的思维来，打破常理出牌，经常有意想不到的效果。马铃薯在法国的推广就是一个耐人寻味的例子。

法国著名农学家安瑞·帕尔曼切从国外引进了马铃薯，但遭到世俗力量的反对：宗教迷信者把它叫做“鬼苹果”，在做了一段徒劳无功的努力后，帕尔曼切心生一计，他在自己的园子里种了一大片马铃薯，然后说服了国王，请他派遣一队卫兵来看守，不许他人接近。但卫队只是白天值班，晚上就撤走了。到了深夜，被逆反心理驱使的人们禁不住诱惑，偷偷摸摸地溜到这里，挖走土豆栽到自己的菜园，并且以此为荣。土豆种植之风便通过这种奇特的方式迅速扩散开来。

帕尔曼切巧妙地操纵着人们的逆反心理，从而达到了自己的目的。如果他当初苦口婆心地劝说人们尝试一下这个新事物，肯定会遭到拒绝，可是通过这样改变侧重点的“歪戴帽子”法，却成功的勾起了人们的好奇心，推广了新作物。

某某品牌新款汽车限量登场，某某时尚内衣限量上市，看多了这样的广告，人们不禁要问，这些商家为何要对产品进行限量上市，这不是自己给自己设置发财障碍吗？营销专家认为，限量销售实际上是一种高明的营销方式，它不仅不会影响生产商的利润，相反还能为商家赢得更多的商机。

我前几天去家乐福，这段时间他们在搞周年庆。大卖场内的“杨协成”出了个新产品——原味豆奶，在搞促销，广告牌上写着“每人限购两支”。不是吧，这个都要限购？这个促销活动引起了我的兴趣。我也想买，但是广告词说是只能买两支，要是我买三支的话，售货员会如何处理呢？要是她不让我买三支，我就分开两次买。本来出于逆反心理，我要拿上三支的，后来想到要是不好喝就浪费了，于是我便拿了两支，是限购的上限了。买单之后便喝了，还好，味道还不错，有点后悔没有买多几支，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



才一块钱一支，300毫升，据说比较值。要知道可乐290毫升都是2块钱一支的，这个“杨协成”原味豆奶在促销活动之后还要升价的。

要是“杨协成”没有这个宣传策略，我也不会注意到有这个促销活动，也不会购买了。利用消费者的逆反心理，是一个有效的销售策略。很多消费者看过促销广告，以为只能限购两支，本来想买一支的，也变成选择买两支了。

在美国得克萨斯州有家牛排店，堂堂正正地命名为“肮脏牛排店”，令人望而生畏，又疑惑难解。可是那些不知底细的人，受好奇心的驱使，反而偏要“冒险”进店，一睹其中奥妙。店里故意用煤油灯照明，以造成蒙胧的气氛，天花板上糊着厚厚一层人造灰尘，四周墙壁挂着东歪西倒的纸片，墙角还摆上几件破衣具，锄头、草鞋这类物品作为装饰。进店后使人感到几分古色古香，仿佛回到了200年前的世界。

该店还有一条奇特的规定：顾客进店一律不许系领带，否则“格剪勿论”。而好奇者偏偏结着领带走进该店，只见两位笑容可掬的小姐走过来，一人拿剪，一个拿锣，锣响剪落，领带当场被剪去一截。这时，又一位小姐上来递给顾客美酒一杯，吉祥纪念品一份，所值足以补偿领带。然后领带与名片被贴到墙上留念。这一招术，从未惹起过顾客的不快，反而感到颇有情趣。

“肮脏牛排店”反其道而行之，达到了奇名、奇店、奇招的效果，店名不胫而走，名扬四海。“最差的食品”也有异曲同工之妙。

美国有家饭店的老板做了一个出奇制胜的“正话反说”广告：“本饭店经营最差的食品，由差劲的厨师烹调。”同时，老板还在饭店内口亮出了一块招牌，上边醒目地写着“最糟糕的食品”。许多顾客感到新鲜、好奇、争相光顾这家饭店，都想尝尝“最糟糕的食品”的味道，品尝后发现，其实都是美味佳肴，并且价格相宜。

结果，饭店美名远扬，顾客纷至沓来，老板巧妙地利用顾客对反面宣

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

传的好奇心理，成功地对顾客进行了操纵。因为人们都腻味了那些自吹自擂的广告，因而对这则的广告发生了浓厚的兴趣。



新品上市：引发顾客的好奇心

乏味的介绍不能给客户带来丝毫的关注点和兴趣。与其干巴巴地作推荐，不如制造一些悬念，让客户对你的产品感到好奇，好奇心强烈，购买欲望自然也就强烈了。

面对一个好的会有效调动客户好奇心的销售人员，客户会产生这种心理：这个销售人员让人感觉很舒服，他好像对自己代表的产品很有信心，那么肯定有不少人买过，似乎得到过不少肯定，所以应该不错，那我就试试吧！还有一种情况是，人们对禁止的东西，反而表现出强烈的好奇心，而且禁止的程度与人们对其产生的好奇程度成正比。经验丰富的推销员常利用人们的这种喜爱偷吃禁果的心理实施推销。

如果你能激起客户的好奇心，你就有机会创建信用，建立客户关系，发现客户需求，提供解决方案，进而获得客户的购买。

一位销售人员出售一条领带，和大多数的领带一样，这条领带也只是用缎带丝绸制作而成的，但这位销售人员却利用了顾客的好奇心理，加之漂亮的说辞，让这条普通的领带一下子非同小可了。下面来看看他是如何做到的：

“我今天要奖给获得演讲比赛的冠军一份特别的礼物，这份礼物的价值非同寻常。你们可别小看这条领带，普通的领带都是用油纸袋或者纸盒包装，好的领带是木盒包装。我这条领带的特别之处在装领带盒的面料和

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



领带的面料一模一样。你们再看领带的背面，一般的领带背后都是布料的标签，我这领带的背后是纯金属的商标，而且镀了金，上面刻着设计者的名字以及领带的品牌名。这条领带是意大利著名领带公司设计的，只做了4条，就把版给毁掉了。设计师是那家设计公司最好的设计师。这条领带价值800美金。

“各位，重点不是这4条领带面料值多少钱，制作工艺值多少钱，设计值多少钱，重点是全球绝版的这4条领带。前两天有两条被英国皇室的两位小王子买走了，他们兄弟一人一条。另外两条中的一条被美国前总统克林顿先生买去了。余下的一条被美国最著名的比佛利山庄旁的世界最好的男装店抢先得手，因为我正好认识那位老板，所以才能买到。你们现在想想看，这条领带值不值800美金？”

众顾客：“值！”

可见，销售人员若能利用顾客的好奇心，巧妙地调动顾客的情绪，营造出强烈的购买气氛，成交就容易得多了。

激发客户的好奇心有以下几种方法。

1. 让客户自己判断

有许多方式可以激发人们的好奇心，但最简便的方法就是问“猜猜发生了什么”。

2. 询问刺激性问题

刺激性问题或陈述可以激发客户的好奇心。人们会好奇为什么你要这么问或这么说。这使人们会情不自禁地想：到底是什么？“我能问个问题吗？”的效果也是一样的，你所要询问的对象一般都会回答“好的”，同时他们还会自动设想你会问些什么。

3. 只提供部分信息甚至坏的消息

有时销售人员花费了大量的时间、不厌其烦地向客户反复陈述自己的公司和商品的特征以及能给客户带来的利益，然而效果并不一定很好。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这时，你可以反其道而行之。销售人员：“王先生，我们的工程师前几天对您的系统进行了测试，他认为其中存在着严重的问题。”王先生：“什么问题？”销售人员：“通过研究系统结构，我们发现其中的一个服务器可能会损坏数据。不过好在还有解决的办法。你能不能把有关人员集中起来，以使我们能公开展示一下问题所在，同时解释可供选择的解决方案。”

4. 向客户推荐新奇的东西

新东西人们都想“一睹为快”。更重要的是，人们不想被排除在外，所以可以利用这一点来吸引客户的好奇心。销售人员：“张先生，我们即将推出两款新商品，帮助需要者从事电子商务。或许对您会有用，您愿意看看吗？”

5. 利用趋同作用

如果其他所有人都有着某种共同的趋势，客户必然会加入进来，而且通常想知道更多信息。销售人员：“坦率地说，先生，我已经为你的许多同行解决了一个非常重要的问题。”这句话足以让客户感到好奇。根据你采取的拜访方式的不同，你可以采用不同的激发好奇心的策略。有不少方法可以帮助你做到这一点，只要能让你的客户感到好奇，你就可以发展更多的新客户，发现更多的需求，传递更多的价值，销售业绩也会大大提高。

将商品弱点化为有益的卖点

销售界一直是一个奇迹迭出的领域，那些销售明星往往不费吹灰之力就可以创造出别人无法企及的业绩。而许多销售新手，往往喜欢从成功

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



人士那里获得成功秘诀，然后竭力模仿，全然不顾自己的实际情况，结果却导致失败。还有一些推销员模仿成功人士之后就开始改变自己的销售风格，用所谓的“正宗”的销售方法去销售。然而当一个销售周期结束之后，往往会发现自己的业绩未升反降，客户资源未增反减，未来的销售之途未宽反窄——显然，这一切都与自己的期望相去甚远。

每一件产品都有自己的卖点。无论什么产品，如果总是跟着别人的步调模仿着去卖，自然达不到理想的成果。

不同的产品有不同的用途，同类产品也一定存在着各自的优势。因此，销售人员要善于发现自身产品的优势，学会转化卖点，让客户认识产品所带来的利益和价值。

1. 用产品说话

用产品说话是向客户推销产品的最有力的说明。销售人员在向客户推荐产品时，仅仅口头上说好，显然是不够的。在必要的时候，还必须向客户展示其优点。在面对众多的同类产品时，更要突出产品的与众不同之处。比如，同类的液晶电视，有的产品以色彩感强、画面清晰取胜，而有的产品则以省电省空间的“超薄”性能赢得客户的青睐，还有的产品以多功能、追求时尚受到客户的欢迎。总之，每件产品都有突出的优势和卖点，销售人员要掌握这些产品的特点和优点，才能更自信地说服客户，赢得客户的信赖。

用产品说话是推销的关键，因为客户不买产品的理由不外乎有两个：一是确实对该产品没有兴趣；二是不相信该产品。用产品说话就是要促使客户相信该产品。

2. 转换卖点

供求双方内在需要的共同点越多，买卖也就越大；供求双方内在需求越小，共同点越少，买卖也就会越小。销售人员渴望有个好卖点，客户希望有个好买点，关键是能否在供求双方找到共同点。不同的思维，不同

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的推销术，会有不同的结果。一件产品或者具备实用功能，或者具备观赏价值，各自都有不同的卖点。转换卖点，就是在看到产品本身的常用功能外，还能找出另外的附加功能。在别人认为不可能的地方开发出新的市场，在别人都一致地看重产品的一个卖点上挖掘出更多的卖点，才是真正的销售高手。

3. 将劣势变优势，将商品弱点化为有益的卖点

做销售是用不着说谎话的，但为化解客户的敌意或澄清商品的误解，选择隐恶扬善的观点只要对人无害是无伤大雅的。最高明的手法是化弱点为优点，实际做法就是有特点说特点，无特点创造特点。不同的客户会看中商品的不同卖点，一名优秀的销售人员会以敏锐的眼光洞悉客户的内心更倾向于哪一点，从而向客户重点展示他所看重的那一功效。



好点子就是好效益

企业的竞争优势不单来自传统的成本和质量，创新能力往往更加重要。创新的意义在于，它让企业从被动地适应环境转而主动地营造环境，从而在竞争的未来格局中占据显著的优势地位。创新者往往可以得到快速成长，甚至改变游戏规则，而守旧者最可怕的结局则可能会是错过一个时代。

企业的创新来自有创新精神和创新能力的员工。具有创新精神的员工，在职场中是极具优势的。

在商品卖不出去的时候，不要一味地抱怨："为什么卖不出去？"而应该动脑筋想一想："什么商品才卖得出去呢？"在心里提出假设，才能引导出智慧来。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



“如果这样想就可以开发出新商品，就不必吃苦了。”也许有人会这么想。其实在现实中，有很多因为外行人的灵感想法，而创造出以亿为单位的商品。

在日本，由家庭主妇开发出来的减肥用拖鞋（借着用脚尖站立达到减肥和预防腰痛的效果，提高脚跟部位的短拖鞋），或裁缝用的复写纸、洗衣机的棉絮过滤网，以及做便当用的香肠切割机等，创造了一年超过一亿元的销售额。

约瑟夫是某电气公司的销售员。一天，他敲开一家农舍的门。门打开了一条小缝，里根太太探出头来。一看到约瑟夫，里根太太把门砰地一声关起来。约瑟夫又敲门，她又打开来说：“你不要成天往我这来，我对你们的产品不感兴趣。

“里根太太。”约瑟夫说：“很抱歉打扰了您，但我们来不是向您推销电器的，我只是要买一些鸡蛋罢了。”里根太太把门又开大一点，怀疑地瞧了瞧。约瑟夫注意到里根太太那些可爱多明尼克鸡说：“我想买一打鲜蛋。”

门又开大了一点。“你怎么知道我的鸡是多明尼克种？”里根太太好奇地问。

“我自己也养鸡，而我必须承认，我从来没见过这么棒的多明尼克鸡。”约瑟夫回答道。

“那你为什么不吃自己的鸡蛋呢？”里根太太仍然有点怀疑。

“因为我的鸡下的是白壳蛋。当然，你知道，做蛋糕的时候，白壳蛋是比不上红壳蛋的，而我妻子以她的蛋糕自豪。”

到这时候，里根太太放心地打开了门，态度也温和多了。同时，约瑟夫四处打量一下，发现这农舍有一间修得很好看的奶牛棚。

“事实上，里根太太，我敢打赌，你养鸡所赚的钱，比你丈夫养乳牛所赚的钱要多。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这下，里根太太可高兴了！她兴奋地告诉约瑟夫，她真的是比她的丈夫赚钱多。她邀请约瑟夫参观她的鸡棚。参观时，约瑟夫注意到她装了一些各式各样的小机械，于是约瑟夫“诚于嘉许，惠于称赞”，介绍了一些饲料和掌握某种温度的方法，并向她请教了几件事。片刻间，约瑟夫就高兴地在交流一些经验了。

不一会儿，她告诉约瑟夫，附近一些邻居在鸡棚里装设了电器，据说效果极好。她征求约瑟夫的意见，想知道是否真的值得那么干。

两个星期之后，里根太太的那些多明尼克鸡就在电灯的照耀下了。约瑟夫推销了电气设备，她得到了更多的鸡蛋，皆大欢喜。

约瑟夫运用出奇制胜的营销方法成功地把电器销售出去了。在市场中，同样一件商品销售得好坏，与营销者的营销方法和营销智慧有很大关系。

示弱也是一种出奇制胜的营销方式。受自尊心的驱使，人们总是对自己的缺点和短处讳莫如深，不甘示弱。然而，如果对示弱巧妙地加以运用，它会成为赢得成功的有力帮手。示弱在市场竞争中和商品销售中越来越广泛地受到商家的青睐。恰当的“自贬”，有时反会出奇制胜。

在加拿大艾德蒙顿闹市区，每当夜幕降临的时候，会忽然传来一阵娇滴滴的喊声：“救救我吧！快把我从这里救出去啊……”喊声凄凉哀怨，循声望去，原来是一位美貌绝伦的女郎，被可怜地关在一家商店狭窄的橱窗里。美女的惊叫声自然惊动了行人，橱窗四周顷刻间被围成了人墙。这时美女指着身旁的“运动家”牌过滤嘴香烟，哭着说：“先生们，女士们，不把这些香烟卖出去，我是没法出去的。大家帮帮忙，可怜可怜我吧！”美女说得情辞恳切，行人顿生怜爱之意，纷纷掏钱购买香烟。其实那“美女”不过是一个机器人而已，但商家却利用她进行了新产品“运动家”牌香烟的成功营销。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



借助外力促成交

很多销售人员进了客户的门，就只会面对产品和人，不会关注客户身边的环境因素，所以使推销工作变得很吃力。聪明的销售人员可以这样说："先生，您看不远处街道拐角的那家鲜花店，门口招牌上写着：送给情人的礼物——红玫瑰。情人节马上就要到了，不知您是否已经给您太太买了礼物。我想，如果您送一套化妆品给您太太，她一定非常高兴。每位先生都希望自己的太太是最漂亮的，我想您也不例外。"这样必能使那位先生心里大为高兴，进而接受产品。

环境因素对销售的影响是巨大的，但是很多时候，人们却总是轻易地忽视它的影响。环境的影响一般比较隐蔽和细微，当人们习惯了某种生活方式后，就很少注意。如果采取一定的措施，让环境的影响在销售中凸显出来，就会起到另外一种效果。因为人们一旦发现某种环境因素无形中影响着自己和别人的行为，就会对其重视起来。

某种商品一旦在顾客的印象里，有了一个较为固定的形象后，要想改变则是非常困难的。一些聪明的厂商也就不再和消费者的心理对抗，干脆顺着这种心理，改换另一种名称推出新产品。如果你的公司或商品已经在消费者中有了一个形象，若再有新的行动时，一定要考虑到以前形象对新行动的影响关系。

所以，你在进行销售的时候，不要忽视环境的因素，应学会利用环境的影响力，或使一些无形的因素得以凸显，让顾客感受到它的存在，从而发挥应有的影响力，对顾客的行为有所约束或者促进，帮助自己完成销售的目的。来看下面这个案例：

在日本，原先打火机一般都在百货店或是在附带卖香烟的杂货店里

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

卖。可是，日本丸万公司董事长长山丰在15年前推出瓦斯打火机时，就把它交由钟表店销售。

如今，日本的钟表店到处都是卖打火机的，但在十几年前，钟表店是看不到打火机的。

丸万公司的瓦斯打火机终于成为世界特级品，它的生产量在最近10年来一直高居世界首位。该公司的打火机之所以能称霸世界，性能优是原因之一，而把别人认为是低级品并放在香烟杂货店等低级场所卖的打火机，抢先一步放在钟表商店销售，这才是其成功的根本原因。

钟表店一向被人认为是卖贵重物品的高级场所，在这里卖打火机，人们一定会视它为高级品。在黯淡的杂货店、香烟店里，上面蒙着一层灰尘的打火机和摆在闪闪发光的钟表店中的打火机，这两者给人的印象当然是相差十万八千里了。

“在杂货店、香烟摊将自己的打火机和别的公司的打火机摆在一起是不太妥当的，应该尽量避免才行?”长山丰董事长这样认为。

在推销方面他并没有什么高见，他也没想到，采取在钟表店销售的方式能收到惊人的效果，能使他的打火机十分畅销。当时他的想法很单纯，他只想避免与同业的竞争。没想到这么一做，立即出尽风头，使人产生丸万公司的打火机是非常高级的印象，使它终于风行到世界的每一角落。

借助钟表店出售打火机，这一“择高而攀”的营销策略就是利用环境影响促销的具体体现。当然，要首先认清一种商品给消费者印象的层次高低、优劣，然后才可付诸行动。

凸显环境因素，可以使顾客在购买产品时不由自主地对商品加以比较。比如为了凸显两种物品在价格上的差距，商场会把类似的商品摆在一起，在显眼的位置打上标签，使顾客在对比中选择更适合自己的。通过凸显环境因素，能促使顾客在购买行为上作出某些改变。

借助环境因素，可从以下几点入手。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



1. 把低级品放入高级场所出售

这样就改变了人们对低级品的看法，从而使本来见不了天日的商品，变成了十分流行畅销的商品。与此相反，那就是即使再高级的商品，一旦置身于便宜低劣的商品群中，也一样会被认为是廉价的。如以商品价格低廉闻名的日本大卫公司，虽然卖的不全是便宜货；但在一般顾客的印象里，“大卫公司卖便宜商品”已经是根深蒂固了。所以有时大卫公司推出一两件高级品，也很少有人拿它当真正的高级品而问津。

2. 名人效应

英国王妃戴安娜的一颦一笑、一行一止，都常常引起西方世界人们的极大兴趣。她穿的服装，她理的发型，各国少女们竞相模仿，趋之若鹜，甚至还掀起了一股“戴安娜热”。近几年，英国的制造商们抓住了时机，利用这种“王妃效应”来推销商品。

戴安娜的穿着是十分奢侈的。从1992年的 2 月底至 7 月底约共160天里，她在公开场合露面109次，至少穿了74套不同样式的服装，每件衣服在公开场合穿不上8次。

服装制造商们敏感地抓住戴安娜这种昙花一现式的“时装表演”，纷纷仿制她曾经穿过的服装样式，大批销售。戴安娜曾穿过一种羊毛衣，上面织有一只逗人的小羊，于是这种款式就风靡一时，销售额达100多万元。她穿过的一种平跟皮鞋也成了时髦，一家制鞋公司销售了280万双这种平跟鞋，价值达6300万美元。

3. 权威效应

人们为了获得安全感，避免减少损失，常常喜欢“跟着行家走”，因为行家很少会出错，能够指出一个正确的方向。在销售中，顾客往往选择有权威机构认证、有社会的广泛认同的产品，因为觉得这样的产品有质量保证，使用安全可靠。在销售与消费过程中，权威效应起到了巨大的影响力，如果销售人员能够巧妙地应用权威的引导力，会对销售起着很大的促

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

进作用。

在权威的影响力下，顾客会变得比较顺从，不敢轻易对权威发起挑战。利用权威的威慑力，会对顾客的消费选择产生很大的引导作用。销售人员要正确合理地运用这种优势，促进销售的进程，实现成交。

注重细节，让销售更具个性化

细节决定成败。如果想做好销售，就要把每一件事做到完美，就必须付出全部的热情和努力。其实，我们每个人所做的每一件工作，都是由一个个关键的小细节构成的。士兵每天所做的工作就是队列训练、擦拭枪械、战术操练、巡逻等小事；酒店的服务员每天的工作就是打扫房间、整理床单、对客户微笑、回答客户的提问等小事；销售员每天所做的可能就是整理报表、接听电话、绘图之类的小事。销售员也许对此早已经感到厌倦，觉得毫无意义，提不起精神，因而敷衍应付，心有懈怠。中国有句俗语：“海不择细流，故能成其大；山不拒细壤，方能成其高。”这很形象地说明要关注细节，追求细节，把握细节，只有这样才能创造奇迹！

贝聿铭是一位我们熟知的华裔建筑师，他认为自己设计最失败的作品就是北京的香山宾馆。实际上，在香山宾馆的建筑设计中，贝聿铭对宾馆里里外外每条水流的流向、水流大小、弯曲程度都有精确的规划，对每块石头的重量、体积的选择以及什么样的石头叠放在何处最合适等都有周详的安排，对宾馆中不同类型鲜花的数量、摆放位置，随季节、天气变化需要调整不同颜色的鲜花等都有明确的要求，可谓匠心独具。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



但是工人们在施工的时候根本没把这些“细节”当回事，根本没有意识到正是这些“细节”方能体现出建筑大师的独到之处，随意“创新”，改变水流的线路和大小，搬运石头时不分轻重，在不经意中“调整”了石头的重量甚至形状，石头的摆放位置也是随随便便。所以，才导致了香山宾馆成为贝聿铭一生中最失败的作品。

“奔驰”之所以成为“奔驰”，不仅在于其质量上的精益求精，也在于其“以客户需要”为导向的全心全意的服务。

有一次，有位年轻人到奔驰公司要买一辆轿车，看完陈列厅里的200多辆各种车后，没有一辆满意。他说道：“我想要一辆黑底灰边的车。你们公司有吗？”销售员说道：“很抱歉，本公司没有这种车。”公司的销售部主任得知这一情况后十分生气，他对销售员说：“像你这样做生意只会让公司关门歇业。”后来，销售部主任设法找到那个年轻人，告诉他两天后来取车。两天后，年轻人看到了他想要的黑底灰边车，但还是不满意，说：“这车不是我想要的规格。”销售部主任于是耐心地问：“请问先生想要什么规格的，我们一定满足你的要求。”这位年轻人具体说明了自己的标准。三天后，年轻人高兴地看到他想要的规格、型号、式样的车。他试开了一圈后，有点遗憾地对销售部主任说：“要是能给汽车安装个收音机就好了。”当时，汽车收音机刚刚问世，大多数人认为汽车安装收音机容易导致交通事故，但销售部主任思考了片刻后，对年轻人说：“那么，请先生下午来可以吗？我们打算为你装上收音机。”

挑剔的年轻人最后终于从奔驰公司买走了他中意的车。他感激地对销售部主任说：“感谢你的周到服务。我想，有你这种服务态度，贵公司肯定会有光明的前景。”

注重细节吧，当销售员把一件件简单事都做好时，就会发现，其实真正的大事业就隐藏在这些微乎其微的简单事当中！当销售员真正开始关注

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销售中的重要细节和信息时，高效率、好成果、升迁、尊敬、荣誉等都会迎面走来，一切所向往的东西也会唾手可得。



电话销售，一情一线值万金

用电话推销商品时，最重要的是不能让客户感到厌烦，一旦让客户厌烦了，再好的商品人家也不会买。缩短通话时间，增加通话次数，是个不错的办法，不但加深了解，也有助于增进与客户的感情。

电话销售本身就是打扰别人的事情，销售人员与客户通话时，要懂得把握时间，不能只是一味地大谈特谈，而应该缩短谈话时间，增加通话次数。

真诚与关心的态度会让客户对你留下很好的印象。这样，在他要用到这个商品的时候就会想到你，或是把你介绍给其他客户。

刚做销售不久的小凡就遇到过这样一个客户。他们直到现在也没有见过面，通过几次电话，那位老总总是在开会，所以小凡会很礼貌地告诉他自己是做什么的之后就说一些祝福的话。没有想到，一天打电话过去，那位老总说他这个工程上面有业主自己指定的商品，他让小凡等一下，之后就是另一个人跟小凡说他们需要这个商品，让小凡第二天拿样品过去。

美国的百货业竞争非常激烈，蒙哥马利百货公司为扩大营业额，成立了汽车俱乐部，会员以电话购买商品，公司送货上门。他们直接给客户寄邮件推销，但客户对邮件广告根本不予理睬，于是该公司决定采取电话营销。实施电话销售之后，一年之内就有了可观的成绩：汽车俱乐部增加新会员15万多人；会员的购买量大幅攀升。之所以产生这么好的效果，是因

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



为客户感觉蒙哥马利公司重视他们，关心他们，时常打电话给他们。俱乐部采用电话营销后获得了空前成功。

在进行电话营销时，在打电话之前先准备一个名单。如果不事先准备名单，你的大部分销售时间将不得不用来寻找所需要的名字。你会一直忙个不停，总感觉工作很努力，却没有打几个电话。因此，手头要随时准备可供一个月使用的人员名单。

增加通话次数，就会赢得最有可能大量购买你的商品或服务的准客户。在寻找客户之前，永远不要忘记花时间准确定义你的目标市场。这样，在电话中与之交流的，就会是市场中最有可能成为你客户的人。如果你仅给最有可能成为客户的人打电话，那么每一个电话都将是高质量的。由于每一个电话都是高质量的，所以要尽可能多打电话。

缩短交谈时间，因为销售电话的目标是获得一个约会。你不可能在电话中销售一种复杂的商品或服务，而且你当然也不希望在电话中讨价还价。销售电话应该持续大约三分钟，而且应该专注于介绍你自己、你的商品，大概了解一下对方的需求，以便你给出一个很好的理由让对方愿意花费宝贵的时间和你交谈。最重要的是别忘了约定与对方见面。

另外，电话销售人员还要善于使用这一技巧，做好客户关系的维护，把公司商品的创新信息以及公司最近推出的重大活动及时传达给客户，让客户建立忠诚度。力的作用是相互的，一次次真心与客户交流，你得到的也是客户的一片真心，是他们一生的忠诚。

许多电话销售人员，尤其是刚刚进入电话营销的新人，总想“一口吃个胖子”，心想这回客户可接电话了，我得抓紧这个机会，好好地把商品介绍出去，争取一次成功。于是开始滔滔不绝、激情昂扬的介绍，电话这边说的是飞沫四溅，而电话那边早已厌烦，脾气不好的客户可能早已把电话挂了。

电话销售是一个打持久战的过程，在建立目标客户阶段时应该加大与

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

客户通话的频率，每次通话的时间不宜过长，不要急于求成。电话销售是一个自然的过程，水到才能渠成。

网上销售须把握的关键

随着网络的发展和人们生活节奏的加快，网上在线销售越来越得到认可。在线销售的形式多种多样，经过调查统计，针对不同的网上在线销售经营人群，归纳出两大类四种在线销售模式。第一类为实际店铺销售与网络在线销售相结合的形式，其中又分为自主型与网上加盟型两种模式。第二类为纯网络店铺在线销售，即业主不拥有任何实际店铺，交易完全通过网络完成。其中又可分为免费型与付费型。

无论哪一种网上在线销售模式，比之传统的销售模式都具有相当的优势。首先，投资少，回收快；其次，在线销售时间不受限制；再次，在线销售不受店面空间的限制，只要投资者愿意，可以摆上成千上万种商品的图片。

调查表明，无论国内还是国外，人们对网上购物的满意度都还不是太高。而顾客满意是网上零售业取得成功的根本因素，顾客满意在很大程度上取决于顾客服务。

在顾客从查询商品、下订单，直到最终收到货物并付款为止的整个过程中，至少有十个关键时刻需要引起网上商店的高度重视，忽视任何一个都可能引起顾客的不满，甚至因此而放弃购物。

按照购物过程的时间顺序，这十个关键时刻分属三个阶段，即购买决策阶段、网上支付阶段、订单查询及商品验收阶段。在整个过程中，有十

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



个关键点：网站速度、产品查询、产品介绍、优惠价格、售后服务、送货时间和费用、用户注册、银行划款、订单跟踪、最后客户收到商品后的检验。如果网站能对上述各个关键点认真分析并采取行之有效措施，网上购物的成功率也许会大大增加，顾客的满意度也会随之增加。

经历过上述十个关键时刻之后，一个完整的网上购物程序才告结束，在这个过程中，网络企业可以统计出因顾客退货或拒收等原因造成的订单最终被取消的资料，然而在订单确认前失去的成交机会并非每个网站都可以了解。事实上，许多顾客都是在确认订单之前，因于各种原因离开了该网站，其中大部分有不愉快经历的顾客也许在相当长的时间内都不会再回头，这种状况对于网络企业来说无疑是很大的损失。购物者是否能成为重复购买的顾客乃至忠诚顾客，将取决于每个顾客自己的感受以及网站在所有关键时刻的表现。

如果企业网站能对以下各个关键时刻认真分析并采取行之有效措施，网上在线购物的成功率会大大增加，顾客的满意度也会随之增加。

1.购买决策阶段的关键时刻

消费者在下订单之前的阶段，实际上是对网上商店的服务、产品价格、配送周期、售后服务措施等全方位了解的过程，决定网上购物成败的关键时刻大部分发生在这个阶段。在此阶段，网站速度、产品查询、产品介绍、售后服务、运货时间和费用六个因素非常重要。

网站速度是顾客对网上商店的第一印象，往往影响顾客的购物心理，也是所有网站应该具备的最基本的要素，在第一个关键时刻留住顾客是非常重要的。

由于种种原因，不可能在首页上放置很多商品的介绍，而且调查表明，网上购物者多为理智型的消费，事先对所需商品特性、价格等有一定的计划，上网之后，一般会到合适的分类目录中查找，如果知道商品名称，也许会直接查询，如果找不到合适的目录或者查询没有结果的话，这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

个顾客也许很快会离开这个网站，他最有可能去的地方，很可能是竞争者的网站，相信这是网站经营者最不愿意看到的结果。

当选定一件产品后，仔细查看说明是必不可少的一个步骤，即使是一本书，购物者也会看一下内容提要、作者简介、目录之类的介绍，如果是一件价值较高的产品，想必更希望了解详细的资料：外观、功能、体积、重量、品质等。并非每个网站都能满足消费者的要求，如果得不到详细的信息，这次购物也许不会成交。

许多消费者利用网络购物的一个重要原因是价格便宜，对产品的功能、外观等挑选完成之后，另一个要考虑的重要因素应该是产品价格了。网上购物这种形式一经出现，给人们的感觉就是比在传统商店购买商品更为便宜。所以，能否获得一定折扣是关系到顾客是否将该产品放入购物车的重要因素之一。也许，消费者早已查看过其他网站同样产品的价格了。

退换货政策对网上购物的影响有多大？根据一项调查结果表明：容易退货是对顾客购买动机影响力最大因素，甚至超过了顾客服务和产品选择。清楚、明白地告诉消费者，什么样的条件下可以退货，对于款到发货的情况，退货后多长时间可以将货款退还给用户，往返运输费用由谁来承担。否则，因为这个原因会让不少顾客犹豫不决。

顾客希望能以最短的时间收到货物，这是一个毫无疑问的事实，所以网站上的配送信息一点也马虎不得，没有人会在订货之后不期盼货物的准时到来，没有按时送到的货物很有可能被拒收，尤其对于货到付款的订单。对于小额订单来说，运输费、送货费用的多少也是影响顾客购买决策的主要因素之一，为了买一本20元的书，大概很少有人愿意为此支付15元的邮寄费。

2.网上支付阶段的关键时刻

在订单确认之后，完成付款之前，有两个关键时刻对网上购物的成败产生影响，这种状况取决于网站、银行和购物者三方面因素的影响。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第一个关键是用户注册。会员注册可以安排在购物之前进行，但是，对于第一次购物的顾客，往往是要付款时才知道必须注册购物活动才可以继续进行。

第二个关键是银行划款。如果不能完成付款，订单仍然没有意义。不要以为链接到银行的支付系统就和网站没有关系了，在网上支付阶段仍然有很多意外问题造成网上购物的失败。例如，一些银行的支付系统只弹出一个小窗口，出现意外之后竟然无法刷新网页，连返回到购物网站的页面也不可能，只能关闭窗口，订单是否最终完成也无法确认。对于消费者来说，网上支付也是网上购物的一个步骤。

3.订单查询及商品验收阶段

订单完成确认之后，仍然会有多种因素造成交易最终失败，大都是网站方面自身原因造成的，典型的错误有产品质量问题、包装问题、实物与网站描述不符、缺货、发货错误、送货误期等，每一个错误都可能造成顾客取消订单。

付款之后，查询和跟踪订单的处理结果是顾客唯一可以让自己放心的办法。如果订单反应迟钝，顾客订货后的后悔心理也许会随之产生，直接后果就是以下错订单为借口要求取消订单，或者为日后验货时的拒收埋下伏笔。顾客收到自己订购的商品，必然要经过仔细的检查，一些在购物前期心存不悦的顾客甚至会加以挑剔。只有把握得住最后这个关键，才能最终完成这次交易。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第5章

看穿顾客小心思：先做顾客知心人后做赚钱生意人

天下没有无根据的理由，要想成功做销售，就要猜透客户的心思。正如美国推销大王乔·吉拉德所说："推销员最重要的工作就是，在最短的时间内找出客户心中的小樱桃树。"

不知道客户的购买心理，不清楚客户的消费需求，任何方式的推销对于客户而言都是毫无意义的。不能把握客户的需求，特别是关键需求，销售就失去了方向感，你的销售不可能取得成功。有的好放矢，对症才能下药，对于销售人员来说，只有摸清客户的心思，认准客户的购买动机，才能将产品成功地推销出去。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



客户心底潜藏着对产品的占有欲

人人在潜意识里都有着占有的欲望。在恋爱中男女最容易表现出占有欲。如果你在一个地方发现你的女朋友正和一位帅哥聊得不亦乐乎，你会有什么样的感觉？而如果你是女孩子，有一天发现自己的男朋友正和一位漂亮的女孩儿走在一起，你是不是很生气？这些都是人的占有欲的表现——当人面对商品的时候也是这样。

请看这样一个汽车销售中的场景：一位年轻时尚的汽车销售人员精神饱满、面带微笑地将客户引到汽车的前面——

销售人员："这款车是流线型的，最适合年轻人开，尤其是这种银灰色，是今年最流行的颜色，开出去既炫又亮眼。"（示意他可以摸一下。）

客户："看起来很不错。"（客户打开门然后关上门，砰！）

销售人员："您看多么扎实，这辆车的结构非常安全，从听关门的声音就知道，一般的车关门声都是空荡荡的，这个关门声您都听到了，多么扎实，单单听关门的声音就很舒服！"（销售人员再打开车门，招呼客人进到车里。）

销售人员："您一进来是不是就有一种紧紧地被包实的感觉，当您开车的时候会觉得很安全，然后您看发动引擎，踩下油门，您有没有听到怒吼声？仿佛在跟我们说：'我想要出去跑了！'"

客户："是啊！我感觉到了！"

销售人员："当您拥有这样一辆车时，您一定会得到朋友们更多的羡

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



慕，而且很适合您的身份。”

客户：“嗯，那就要这辆车吧。”

在上例中，这位汽车销售人员通过让客户触摸车身、开关车门、坐到车子里面等，满足了客户的参与感，激发了他潜意识中对购买车子的欲望。通过强调车子的舒适性和客户拥有这辆车后的感觉，充分调动了客户的想象力，从而激发了客户的占有欲，使他对这款车子欲罢不能，最终买下了这辆车。

人人都喜欢占有，这是人类骨子里的欲望，于是就产生了购买的行为。一般来说，客户的占有欲主要来自于以下几种心理因素。

1. 贪图便宜

很多客户贪图小便宜，对自己有利益的事情可以奋不顾身。占便宜的心态在购买中表现为希望花费相同数目的钱获得更多的利益。赠品可以很好地满足客户占便宜的心理需求。事实上，赠品常常附带有一定的购买条件，尽管赠品的价格不高，但是客户并不愿意直接花钱购买相应的赠品，而宁可达到获得赠品的购买条件。

这就是赠品的魅力，多数人总是认为获得赠品就是占到了便宜。

2. 少花钱

与占便宜的心态相对应，少花钱也是众多消费者的购买心理。促销、打折、会员卡、免费维修等，都可以使客户少花钱，在这方面关键是要让客户对原价和现价的差异进行比较，甚至明确告知其将少花多少钱，从而极大地刺激其购买的欲望。

3. 虚荣心

人人都喜欢被别人羡慕，都喜欢表现自己。优先权、金卡、会员卡，享受特殊的服务待遇都是荣誉和尊贵的象征。有时让你的尊贵客户的亲友或者普通客户也跟着“沾点光”（享受特殊待遇），会起到意想不到的“裙带”销售效果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 追求个性

年轻人往往喜欢追求与众不同的东西，以突出个性。流行、时尚、名牌都会刺激消费者强烈的购买欲望，因此，门市营业员需要告知客户此商品的与众不同之处。

5. 攀比心理

人们都想使自己高人一等，想让人注意，想显示他们作为成功者的身份。攀比心理非常正常，你可以从同龄攀比、同单位攀比、同级别攀比等去寻找客户的攀比切入点，然后从商品的功能和特性、使用者的情况等方面进行介绍和推荐，激发客户心中的购买欲望。

卖出产品前先解读顾客心理

对于销售人员来说，能够解读顾客的心理是一项必需的能力。

销售人员看待顾客不能只简单地看他的外表，而应该深入分析他的性格，看到人的内心。外表的东西有很多都是假相，只有内心的东西才是真实的。所以，在日常销售过程中，要善于透过顾客的外表看本质，千万不可以貌取人。

提高销售人员解读顾客心理的能力，对于增加销售成功率、避免陷入误区有着重要的作用。

1. 通过观察细节解读顾客心理

同顾客交往时，留心顾客的言论和肢体语言，积极思考，努力探求顾客实际的心理反应。

清楚地记住自己在遇到糟糕的事情时感觉如何，向过去的经历学习，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



绝不两次犯同样的错误。

注意身边发生的事情，知道面前的顾客是什么类型的人，对他们的特征想办法记住。

同顾客见面交谈时要注意顾客说话的内容、方式和眼神，力争记住顾客说的话。

特别留意顾客的反应，要与顾客建立真诚、牢固的友谊和密切的人际关系，善于表达自己的感受和感情，能帮助自己稳固各种关系。

留心顾客的肢体动作、具体手势、面部表情等语言，要知道顾客对自己感觉怎样，自己对顾客的感觉如何。

相信自己是赢家，相信自己会很有前途，相信身边都是自己的支持者，拥有这种认识会觉得很安全。

搞清自己在特定情形中的感受，不惧怕全面表达自己的感情，无论是生气、爱，还是恐惧、厌倦，等等。

2. 通过眼神解读顾客心理

在人际交往中，目光接触也发挥着信息传递的重要作用。不同的目光反映着不同的心理，产生着不同的心理效果。

面无悦色的斜视，是一种鄙意；看完对方突然一笑，是一种讥讽；突然圆眼瞪人，是一种警告或制止；从头到脚地巡察别人，是一种审视。

有人在交际中，喜欢戴太阳镜，即使在室内也不将眼镜摘下，是因为他不愿让别人从他的眼睛中发现他的秘密。实际上，戴着深色眼镜与人交往，目光不能等同接触，会造成一些隔膜甚至不悦。

听别人讲话时，虽然点头，却不将视线集中在谈话者身上，表示对来者的话题不感兴趣。

仰视对方，是尊敬和信任之意；俯视他人，是有意保持自己的尊严。

只注意自己手中的活计，不看对方说话，是冷淡、心不在焉的流露。

说话时，将视线集中在对方的眼部和面部，是真诚的倾听、尊重和

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

理解。

伴着微笑而注视对方，是融洽的会意；随着皱眉而注视他人，是担忧和同情。

一旦被别人注视而将视线突然移开的人，大多有自卑感。

彼此心存好感的两人说话时，注视对方的眼睛，以示寓意通达；话不投机的人相遇，一般都尽量避免注视对方的目光，以消除不快。

无法将视线集中在对方身上，并很快收回视线的人，多半性格内向，不善交际。

眼神和心理是交往中引人注目的一个课题，注意在实践中领悟的运用是很有价值的。

3. 通过体姿解读顾客心理

走路时步伐整齐，双手有规则地摆动。这种类型的顾客意志力较强，对自己的信念非常专注，他们选定的目标一般不会因外在的环境和事物的变化而受影响。这类人如果能充分发挥自己的长处，一定收效颇丰，因为他们对事业的执著是其他类型的人不可比拟的。但作为领导，他们一般都比较“独裁”，有时候为达到他个人的理想和目标，甚至会不惜一切代价。

走路时习惯于身体向前倾斜，有时看上去像猫着腰。这类顾客的性格大多较温柔和内向，但他们为人谦虚，一般都有良好的自身修养。他们从不花言巧语，非常珍惜自己的友谊和感情，只是平常不苟言笑。较之其他类型的人来说，他们总是受害最多，而且不愿向人倾诉。

走路慢腾腾，别人无论怎么催，他都不在乎似的，这是典型的现实主义派。他们凡事讲求稳重，绝不好高骛远。如果他们在事业上得到提拔和重视的话，主要是务实的精神给自己创造了有利条件。

踱方步的顾客非常稳重，他们在任何困难面前始终保持清醒的头脑，不希望被任何带有感情色彩的东西左右了自己的判断力和分析力。他们有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



时也觉得很累，为了保持自己的尊严，他们很少和人开玩笑。虽然别人敬畏他们，可他们在一人独处时却感到非常压抑，因为他们涉世极深，了解人情冷暖。

步伐急促的顾客是典型的行动主义者，大多精力充沛、精明能干，敢于面对现实生活中的各种挑战，适应能力特别强，凡事讲求效率，从不拖泥带水。

顾客内心的需要就是购买商品的理由

客户购买产品的过程其实就是他们的需求得到满足的过程，怎样才能让他们购买呢？那就是抓住顾客的心理，通过他们的言行举止，发现他们潜意识里到底希望得到的是什么。

好多人都听过这样的一个故事：

主持人将参与者分成若干小组做一个小游戏，他让每个小组发挥集体的才智，做一头“羊”。等各小组完成后，大家一起参加一个“羊”产品的“展销会”，然后看怎么把自己的产品推销出去。

“羊”作出来之后，每个小组都说自己的“羊”是最好的，有的说是绿色食品，没有任何污染；有的说产自海外，品种优良；有的说白色可爱，可当宠物养；有的说……各式各样。但是主持人告诉大家他们的销售都是失败的。理由是他们只管销售，却并不了解顾客的需求和想法。

不了解客户就开始销售，等于蒙着眼睛打靶——乱开枪。

比如，当你带领顾客去看你的楼盘的时候，你应该在温馨的气氛中，经过闲聊观察客户在潜意识中最关心的是什么，最想要的是什么。观察他

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在潜意识中关心什么，而不是你认为他关心什么。你认为最好的，对于客户来说并不一定非常喜欢。想把产品卖出去，就必须了解客户是怎么想的，客户真正的需求是什么。

顾客内心的需要，就是顾客购买商品的理由。对顾客进行隐秘的说服，就要做到你要什么我给你什么；而不是像平常的销售一样我给你什么，你不要什么。平常的销售中存在的问题就是：不是客户不想买，而是没有了解客户的需求。

没有哪一个人喜欢被别人命令，命令给人的感觉是自己不需要而被迫接受。在普通的销售方法中，大多数销售人员都是这样做的。他们滔滔不绝地介绍自己的产品，说自己的东西是最好的，但客户却不以为然。你认为最好的，客户不认为对他是最合适的。

但实际上，只有客户认为是最好的，才是最重要的。

如何挖掘客户的购买力，可以从以下几点出发。

1. 你所要寻找的目标客户必须具有一定的购买能力

你的客户必须有钱来购买你所推销的产品。如果你发现一位客户对你的产品非常感兴趣，而你也费了九牛二虎之力劝说他购买，但是最后才发现他根本就没有购买能力，不仅空欢喜一场，还浪费了大量的时间与精力。

比如，房地产推销员不应该向工薪阶层推销豪华别墅，保健品推销员也绝不能向连一日三餐都保证不了的人推销自己的产品。所以，在有效地锁定目标之前，判断潜在客户的购买能力是十分重要的。

2. 向企业销售要搞清楚谁说了算

当你向一家公司推销时，有时不一定清楚谁有最后的购买决定权，有可能是生产主管、工程师，也可能是采购主管，也有可能是公司的几个相关人员共同研究作出的。在这种情况下，如果你将目标锁定在无关的人身上，或是仅仅锁定于其中一个人身上，显然会浪费很多宝贵的时间。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



3.判断客户是否具有购买需求

如果客户根本不需要你所销售的产品，交易是很难成功的。准确判断客户的购买需求促使销售人员避免盲目地推销产品，从而大大提高工作效率。

察言观色，了解客户的内心世界

一个有经验的销售人员，可以从客户的外貌、衣着、气质、行动、言谈举止判断出这个客户的购买力。进而通过客户的种种表现，准确把握住客户的内心世界。

这就为实施下一步的隐秘说服，创造了有利条件。

往往表现得傲慢、漫不经心的客户是真正的大买家，对交易细节过分追求的人极有可能成为你的长期忠实客户。但是这些客户也是最难打发的，因为他们对品质的追求到了让人难以忍受的地步，如大家都知道的日本客户，对产品的生产环节和品质非常的苛刻，以至于使对方很难做。

而表现出很疲惫或者一副愧疚的样子的客户，他可能并不想接受你的服务，所以急于出手的你最好还是打住，而是以放松客户的心情为主。

气质高贵、衣饰考究、言辞犀利的客户可能一掷千金，让你赚个盆钵满满，因为他的到来肯定是已经看上你的产品或者服务了，所以你应该把重点放在交易过程和价格以及售后服务上。

客户对看中的产品或者服务最关心的是价格问题和售后服务，尤其是当交易数量和数额相当大时，他就会考虑物有所值和买得称心如意，价格公道实惠，而且售后服务又好，会让客户心理上认为自己买得正确，是合

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

理的必要的投资，不至于后悔，认为自己的眼力有问题。所以在对待这样的客户时，说服一定要斩钉截铁、简洁明白、清晰有力，做到报价明晰，服务周到，不给客户太多的顾虑，始终让客户认为自己的选择是正确的，整个交易也是以他为主动、为核心的。



先分析顾客的性格再对症下药

为了能快速提升销售业绩，销售人员不仅需要认识自己的行为模式，而且必须掌握与各种性格类型的客户打交道的策略。当我们掌握了不同性格类型的客户的性格特点，以及他们的实际需求后再进行销售，这样销售工作会干得更加出色。以下是同各种性格类型顾客打交道的一些策略。

1. 接近良知型性格的顾客

良知型性格的顾客往往显得比较随和、安静、容易相处，他们做事考虑影响和责任。

销售人员同这种类型的顾客打交道一定要注意，他们在作出购买决定时比较缓慢，因为他们需要考虑得比较多，他们需要一定的时间去作决定，所以销售人员不要急于催他作决定，要给他一定的考虑时间，还要从你的产品可能给他带来的影响方面去作深入的分析，打消他的顾虑。

所以，销售人员应该多拜访或者多商量几次，真诚地与良知型性格的顾客多沟通，而且一定要有耐心地去了解良知型性格的顾客的真实需求。

2. 接近自信型性格的顾客

自信型的人往往把自己看得很高大，直言好斗、咄咄逼人；自主决断、争强好胜；别人想改变他的看法比较困难；重视效率、缺乏耐心。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



针对他们的性格特点，销售人员要学会控制自己的情绪，避免与其发生正面冲突。多听听他们的发言，因为他们不是自甘落后、安于寂寞的人。你也不妨认同他们的观点，并感谢他们提出的问题，满足他们的自尊心，耐心聆听使其有受重视感。

自信型性格的顾客重视效率、缺乏耐心，作决定时专注于掌握大方向、大重点和大原则。所以，你在推荐时，不要讲得太详细，要简明扼要，然后不断强调他的购买价值。

他们对成就感非常渴望和迫切，在沟通中，当他们感到自己受到了足够的尊重，自尊心得到充分满足时，你可适时转入沟通的正题，抓紧机会令其在成就感中主动提出购买或加入要求。自信型性格的顾客最需要成就感和被感激。

3. 接近投入型性格的顾客

投入型的顾客往往思维周密矜持、柔韧拘谨；重视实际、精益求精；聪明敏感、肯下功夫。

投入型性格的顾客不管干什么工作都能够将精力百分之百地投入。销售人员与这种性格的顾客沟通，要认真和准确，语言表达不要出现错误。你如果对自己的产品性能不熟悉的话，最好研究明白再向他们推荐，因为如果他要买你的产品，他可能会下工夫研究产品的功用。

由于他们舍得下工夫、凡事都喜欢精益求精，因此，不要在投入型的顾客面前直截了当地说我们的产品如何好，而应该多出示证据和图表来分析和证明产品的科学性及合理性，介绍公司和事业时要拿出公司获得认可的奖状、证书、媒体报道等资料，使用数据来说服投入型性格的顾客是非常有效的。

针对他们性格中聪明敏感及缺乏决断的特点，你要给投入型性格的顾客多一些关怀和体贴，可适当地引用名人及专家对产品或事业的好评，令他们消除疑虑。如果你不能体会到他们的心理，又拿不出有力的事实依

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

据，沟通就很难成功。

4. 接近戏剧型性格的顾客

热情是戏剧型性格的顾客的情绪特征之一，这类顾客富有热情、活泼、善于交际、积极乐观、反应迅速、充满创造力；在业务活动中待人接物始终保持热烈的感情。热情会使人感到亲切、自然，从而缩短与对方的感情距离，一起创造出良好的交流思想、情感的环境。但这类型顾客有时也会显得过分热情，使人觉得虚情假意而有所戒备，无形中就筑起了一道心理上的防线。

戏剧型性格的顾客多属外向型性格，为人坦率、爽直。具有这种性格的人，能主动积极地与他人交往，并能在交往中吸取对方的知识、观点，增长见识，培养友谊。

幽默感是这类客户的另一特征，他们的言谈风趣、幽默，能够让人觉得因为有了他们而兴奋、活泼，并能让人从他们身上得到启发和鼓励。戏剧型性格的顾客健谈、情绪化、感情外露，因为他们做事是以人为主，所以和他们建立良好的个人关系非常重要。

这种类型的顾客追求品牌，求新、求奇、求美的心理较普遍；作决定会有冲动性，易受产品外包装、广告等外部因素的影响，价值意识较淡薄。对待此类型顾客，迎合其心理，介绍新品种的新包装、新特色；利用广告强调品牌的流行性、前卫性；适当调整决策速度，以免顾客因快速决定而后悔。

这种类型的顾客属于外向、多言、乐观的群体，他们的存在会给世界带来无穷的欢乐，他们对周围的事物都抱以宽容和接受的态度而不苛求什么，健康、活泼，乐于与人分享他们的快乐。

5. 接近警觉型性格的顾客

警觉型性格的顾客的原则性强、工作有计划、条理分明、思维缜密，有高度的戒备心理。销售活动的任务是复杂的，实现销售的目标总是与克

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



服困难相伴随。他们坚信，只有意志坚定，有毅力，才能找到克服困难的办法，实现业务活动的预期目标。

在与警觉型性格的顾客交往中最忌粗枝大叶，因为这种性格的人生性多疑，警觉性很高，销售人员的任何一次疏忽都会导致销售的失败。销售人员可以根据品种档次推销，高档品种主要宣传其品牌形象；中档品种则强调安全、品质、价格。警觉型性格的顾客一般会为了达成目的最终实现而追求完美无瑕，这也是他们一向的行为信条。

6. 接近敏感型性格的顾客

敏感型性格的顾客在与别人的交往中处处留心，谨小慎微。在不知道怎样做才合适之前，他们不会草率地下结论或鲁莽行事。

敏感型性格的顾客外向、热情、有见解、能说会道，喜欢新事物；具有较强的进取心，但是容易情绪化，若过于讲究说话技巧反而显得有些虚伪。与敏感型性格的顾客沟通要规范严谨、一丝不苟，语言表达力求准确无误。

7. 接近闲暇型性格的顾客

闲暇型性格的顾客特别喜欢说话，他非常喜欢跟销售人员多聊一聊，他是属于感性的人。

闲暇型性格的顾客喜欢跟你建立彼此之间的亲和力，他很注重这种感觉；闲暇型性格的顾客热情好客、健谈，比较容易接近。

跟这种类型的顾客打交道，要多同他们交流。一定要记住，同这种性格的顾客打交道要有耐心，认真地倾听他所想要表达的一切，适当的时候要赞美他所说的话，并且对他所说的表示肯定。

8. 接近冒险型性格的顾客

冒险型性格的顾客做事毛糙，敢于冒险。

冒险型性格的顾客热情，富有魅力，作决定比较快；具有外向与冲动等特征。销售人员需要适度放慢沟通节奏，降低音量与音调，多花时间与

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这类顾客建立良好的人际关系。需要注意的是，在同一时间，仔细做一件事，鼓励冒险型的顾客多提建议并参与群体活动。

9. 接近独特型性格的顾客

独特型性格的顾客富有想象力与自我意识等特征，他们可能对销售人员的说法做法、全程跟踪的能力产生异议或疑问，他们可能认为说话大声，显得浮夸与情绪化。

与独特型性格的顾客相处，销售人员需要注重事实与细节，而不是煽情与激情，可以利用权威的力量与专业化的数据来支持自己的观点与论据，对待他们的决定需要适度的耐心。

10. 接近隐逸型性格的顾客

隐逸型性格的顾客内向悲观、谦虚冷静；沉稳随和、耐心聆听；不喜变革、怯懦无刚。

这种性格的顾客天生不易兴奋，与世无争，性格较为沉静悲观。他们一般不会主动去表现自我，但其内心深处则渴望得到别人的认同，因此，沟通中，你要善于发掘其优点，让对方产生一种被尊重、有价值的感觉，由此而振奋起来。隐逸型性格的顾客随和易处、善于聆听的性格特点给了你达成沟通目标的机会。

他们在作决定的时候会犹豫不决，总是喜欢等等看，所以，对这样的顾客，你应该多真诚地与之沟通，耐心地了解他的真实需求。当隐逸型性格的顾客觉得你这个人有诚意，即使他暂时不需要购买你的产品，也会购买一小部分甚至会帮你介绍其他顾客。

针对他们不喜变革、怯懦无刚的性格特征，你还要给他们创造一个轻松的环境，不要一次传递给他们太多的信息，令其产生压力。由于隐逸型的顾客常常是慢性子，沟通过程中，你要适当地给他们一点推动，并借助从众的消费心理来引导及协助他们作出决定。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



11. 接近活泼型性格的顾客

活泼型性格的顾客喜欢引经据典、喜好表现；乐观开朗、豪爽豁达；活泼多变、缺乏耐心。当活泼型性格的顾客引经据典、侃侃而谈时，你需要做一个积极的聆听者以满足他们喜好表现的欲望，适当的时候要赞美、肯定。比如，“小姐，您说得非常有道理，我很认同您的观点”。令对方有一种受到重视和认同的感觉。

活泼型性格的顾客乐观、豪爽、豁达，又非常乐于接受新事物，但他们话又特别多，甚至有的时候连他自己都控制不住，这种性格的顾客非常心直口快，作决定时也是一个比较干脆的人，只要你推荐的产品和事业符合他的需求，好处又明显，他是一定会接受的。

针对他们性格中缺乏耐心和活泼多变的特点，你在介绍时要简明扼要，不必绕圈子，要善于把握沟通时机，当看到对方的身体语言中流露出感兴趣的样子，如主动用手触摸产品、身体前倾或点头表示附和时，便要赶快促其作决定。

12. 接近正直型性格的顾客

正直型性格的顾客办事耿直、为人厚道；沉稳随和、耐心聆听。他们容易兴奋，表达自己的观点直来直去，从不拐弯抹角；有时也会主动去表现自我。因此，沟通中，你要善于发掘其优点，让对方产生一种被尊重、有价值的感觉，由此而振奋起来。正直型性格的顾客随和易处的性格特点给了你达成沟通目标的机会。

这类型的顾客在作决定的时候会比较爽快，一般行就是行，不行就是不行，所以，你应该多真诚地与之沟通，通过交谈了解他的真实需求。当正直型性格的顾客觉得你这个人有诚意，即使他暂时不需要购买你的产品，也会购买一小部分甚至会帮你介绍其他顾客。

针对他们正直爽快的性格特征，你还要给他们创造一个轻松的环境，将你的想法照实讲出，不必小心翼翼、半露半藏。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

13. 接近激进型性格的顾客

激进型的顾客直言好斗、咄咄逼人；自主决断、争强好胜；重视效率、缺乏耐心。针对他们喜辩好斗的特点，你要学会控制自己的情绪，避免与其发生正面冲突；允许他们有发言权，因为他们不是自甘落后、安于寂寞的人；你也不妨认同他们的观点，并感谢他们提出的问题，满足他们的控制欲，耐心聆听使其有受重视感。

激进型性格的顾客重视效率、缺乏耐心，作决定时专注于掌握大方向、大重点和大原则。所以，你在推荐时，不要讲得太详细，要简明扼要，然后不断强调他的购买价值。

他们对成就感非常渴望和迫切，在沟通中，当他们感到自己受到了足够的尊重，自尊心得到充分满足时，你可适时转入沟通的正题，抓紧机会令其在成就感中主动提出购买或加入要求。激进型性格的顾客最需要成就感和被感激。

怎样才能让客户产生兴趣

在说服式销售中，沟通不在于你说什么，而在于你怎么说，并让客户感觉到了什么。

说服是一门艺术，沟通表达更要讲技巧，不同的语言会产生不同的效果，这就是高手和普通人的区别。引起客户的兴趣是所有销售的开始，再好的产品，如果客户不感兴趣也卖不掉，更何况现在同类产品的厂家众多。

要想赢得客户的青睐和信任，首先你必须要让对方注意你及你的产品

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



并产生兴趣。为了达到这个目的，在与客户沟通之前，你要问自己下列问题，并分别用一句话来回答：

我要说什么？

我的策略依据是什么？

我要表达的中心是什么？

哪一种表达方式最有可能达成目的？

我能否充分论证这一表述？

是否还有其他与此相适应或相关联的必要表述？

这一表述是否与我的客户的需要和兴趣相关？

要揣摩客户的心理，客户没有时间反复和你讨论过程，他只关心结果；客户没有时间反复和你交流沟通，他只关心自己的利益和好处。麦肯锡公司要求每一位咨询顾问要在30秒之内，说明自己的意图并将其方案推销给客户，你能做到吗？

“为什么有人会比自己成功十倍，收入多百倍乃至万倍，难道真是他们比自己聪明那么多倍，运气好那么多倍吗？显然不是。那么，你想不想知道他们是如何做到的？”这是世界行销大师杰·亚伯拉罕为一家国际训练机构作课程推介时所写的广告名言。当你看到这段话时，你是不是至少有兴趣翻看这份DM，看看后面的资料，看看其中有什么秘诀和方法。



动之以情，调动客户的情绪

说服客户必须要动用感情，这和演说家进行演讲是一个道理。背得很熟，讲得最顺畅的演讲也不一定是好的演讲。滔滔不绝、一泻千里的说辞

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

虽然流畅优美，但是如果缺乏感情，那就失去了吸引力，如同一束没有生命力的绢花，很美丽但不鲜活动人，缺少魅力。

没有感情的说服是空洞的，无法打动人心。

因此，销售人员首先应想到的是如何把你的感情注入说服之中，如何把自己的心意传递给客户。只有当对方感受到你的诚意时，他才会打开心门，接纳你讲的内容，彼此之间才能实现沟通和共鸣。有这样一个实例：

有位培训老师写了一本书，出版社让他推销1000册。对他来说，这远比讲课要难得多。为了把书推销出去，他在培训课上搞了一次演讲，他说：

"……当老师的在这里推销自己写的书，总不免有些尴尬。不过，如今作者也很难，写了书，还得卖书。出版社一下压给我1000册，稿费一文没有，所以我不推销不行。这本书写得怎样，我自己不好评说。

"不过有两点可以保证：第一，这本书是我用3年时间完成的，是我心血的结晶；第二，书的内容绝不是东拼西凑抄出来的，是我自己长期思考的见解。前不久，这本书被一个研究会评为社科类图书的二等奖，这是获奖证书。

"说实话，对于我们这些教书匠来说，搞推销比写书还难，只好硬着头皮来找大家帮忙。不过，买不买完全自愿，绝不强迫。如果觉得这本书对你有用，你又有财力就买一本，算是帮我一个忙。谢谢！"

结果，他的这次演讲立即产生了效果，一次就卖掉了300多册。

这位教员不是专职推销员，但是他却获得了成功。从某种意义上说，他的成功就在于他恰到好处地表达了自己的真诚，赢得了听众的信赖。这再一次说明，在说服中学会表达感情要比单纯追求流畅和精彩更重要。总之，要想让客户购买你的产品，首先要让他们信任你。而要让客户信任你，你就必须真诚。这也是打动客户最简单有效的办法。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



接近客户，并为他创造需求

隐秘说服的本质不是卖出产品，而是创造需求。

生意场上，无论规模大小，出卖的都是智慧。要记住，跟顾客交流的目的是为了说服对方，达到你所要实现的目的。如果你是一名礼品行销人员，那么你和顾客之间的谈判，最终是要达成售出礼品的目的。因此，你是主动者，在你充分驾驭自我、统筹谈判局面的同时，还得紧紧把握客户，使他的思维朝有助于实现你的目的的方面行进。

有这样一个有趣的说服案例：把冰卖给爱斯基摩人。

汤姆：“您好！爱斯基摩人。我叫汤姆·霍普金斯，在北极冰公司工作。我想向您介绍一下北极冰给您和您的家人带来的许多益处。”

爱斯基摩人：“这可真有趣。我听到过很多关于你们公司的好产品的消息，但冰在我们这儿可不稀罕，它用不着花钱，我们甚至就住在这东西里面。”

汤姆：“是的，先生。您知道注重生活质量是很多人对我们公司感兴趣的原因之一，而看得出来您就是一个注重生活质量的人。我们都明白价格与质量总是相连的，能解释一下为什么您目前使用的冰不花钱吗？”（赞美客户，消除其敌对情绪。）

爱斯基摩人：“很简单，因为这里遍地都是。”

汤姆：“您说得非常正确。您使用的冰就在周围，日日夜夜，无人看管，是这样吗？”

爱斯基摩人：“噢，是的，这种冰太多太多了。”

汤姆：“那么，先生，现在冰上有您和我，那边还有正在冰上清除鱼内脏的邻居，北极熊正在冰面上重重地踩踏。还有，您看见企鹅沿水边留下的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

脏物吗？请您想一想，设想一下好吗？”（引导思维，让客户得出结论。）

爱斯基摩人：“我宁愿不去想它。”（客户已经得出了有利于销售人员的结论：现在用的冰确实不卫生，自己需要干净、经济的冰块。）

汤姆：“这就是为什么这里的冰是如此……能否说是经济合算呢？”

爱斯基摩人：“对不起，我突然感觉不大舒服。”

汤姆：“我明白。给您家人饮料中放入这种无人保护的冰块，如果您想感觉舒服必须得先进行消毒，那您如何去消毒呢？”

爱斯基摩人：“煮沸吧，我想。”

汤姆：“是的，先生。煮过以后您又能剩下什么呢？”

爱斯基摩人：“水。”

汤姆：“这样您是在浪费自己的时间。说到时间，假如您愿意在我这份协议上签上您的名字，今天晚上您的家人就能享受到最爱喝的，加有干净、卫生的北极冰块的饮料。”

客户的关键需求点是干净的冰，汤姆·霍普金斯正好抓住了这一点。



利用语言诱导进行恰当的暗示

在说服中运用一定的语言诱导是很重要的，但是，运用语言诱导的时候，必须强调话语的合适性，确保使用的语言能够达到一定的说服效果。如果语言运用不当，有可能会加重说服者的不利情况，或给客户带来负面的影响。

在说服的过程中，应该正确地使用引导语，以使说服取得理想的效果。同时，语言诱导不可滥用，一定要恰到好处。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



1. 要有目的性地进行语言诱导

在进行语言暗示的时候，必须有一个明确的目的，要有一个所要实现的目标作为指引，不能任意去发挥语言，而必须让说服过程中所有的语言指向要完成的心愿。例如，你要说服客户购买你的产品进行减肥，在设计以减肥为目的的暗示语时，必须围绕着减肥进行。你可以暗示客户说："想象一下，使用了这个产品后，你身材越来越好了，你再也不用担心那些热量很高的食物了，你会实现自己一直想要的体重的……"

要想实现暗示的特有效果，必须让设计的说服语言指向一个专有的目的，不可没有目的或是目的不单一地去进行说服活动。

2. 你的语气一定要带有诱惑性

同样的语言，在一流的销售人员口中会带给人强大的暗示和指引，而让普通人讲出来却显得毫无价值，这是因为前者在说话的过程中，使用了一定的技巧。销售人员的目的在于引导客户进入说服中，并且可以毫无防备地接受销售人员所施加给他的各种语言暗示，因此如何让这些有价值的引导语言完全地进入人的意识中，就需要一定的专业经验的积累。

如果在说服中依然使用和平常一样的腔调，甚至依然采用命令性的语气，可能会丧失客户的信任和好感。语气要轻柔且让人感觉到像是一种来自遥远之处的引导指令，让人们可以在毫无防备的情景下自然地接受这些指令。

3. 诱导用词要具有适当性

在诱导进入说服的过程中，要注意运用合适的时间词，要让这些代表时间的词或短语引起人们的注意，起到较强的效果。例如："在决定拥有这件产品之前，你真的想感受一下它的功效吗？"这句话将人的注意力引导到是否要感受产品功效上，而且还假设他会试用这件产品；"在你完成这项计划前，我想和你讨论点东西。"这句话假设了对方将会完成这项计划。这些合适的时间词会让人产生不一样的理解力。同时，恰当地运用带

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有假设含义的语言，如：“你打算多快做这个决定？”暗示了对方一定会作出决定；“你准备什么时候开始更进一步合作？”暗示了对方已经处在合作状态，同时还要继续合作下去。

对于一些带有否定色彩的词语，也可根据实际情况酌情使用。如“在你没有做好充分准备前，不要轻易购买”，其实暗示了对方一定会购买，同时暗示对方去做充分的准备。这种恰如其分的暗示，会让客户对你更信任。

说服语言的运用不是简单地把话说出来就完事了，需要有一定的技巧，以使简单的语言收到更加有效的影响。也许，在我们试图说服客户的时候，说了一大堆的好话都没起作用，而一句一针见血、抓住要害的简单话语则可能收获难以预想的效果，其原因就在于合适的话语可以带来人们不一般的体验，引起人们心灵上的共鸣。

总之，利用语言诱导对客户进行暗示和说服，必须在实践中融会贯通，灵活运用。只有把握住分寸和尺度，才能实现你想要的效果。

从顾客的角度看问题

你的销售理念是什么？你是否关注顾客方的需求与发展？你在从事销售活动时是否关注你的产品给客户方带来的利益，给对方的发展带来的影响和帮助？“顾客就是上帝”，顾客应当从你这里享受到应有的尊重和服务。为顾客创造价值对自身的成功来说至关重要，销售人员必须关注顾客的需求和发展。

1. 提高你的顾客关注度

在销售管理中，顾客关注程度是一个焦点问题，销售人员应当理解顾

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



客当前和未来的需求，满足顾客要求并争取超越顾客的期望，这个原则已经充分体现了21世纪市场经济下的一种特征。企业要生存，要持续发展，就必须坚定不移地坚持向顾客提供各种符合要求的优良服务，想顾客所想。

销售人员要理解顾客的需求和期望，研究顾客目前要什么，未来要什么，把住顾客的脉搏，使顾客与你贴得更紧密。

要关注和研究顾客必须关注顾客的发展目标，企业的目标与顾客的目标应该是步调一致的，当两者的目标差异过大时，企业就会偏离了顾客。企业在确立自己的目标之时，必须瞄准顾客目标与其同步，不断调整偏差，做到随时满足顾客之需求，只有这样才能使自己的产品有畅通的销路。

销售人员与顾客的沟通是非常重要的一个环节，与顾客沟通不是简单发个信息、打个电话、吃顿饭，而是采取积极主动的方式与顾客建立多方面的沟通。

与顾客沟通不能戴上有色眼镜，顾客是没有大小尊卑之分的，作为企业不应有两种态度的出现，大企业更要有大度之风，因为今天的大企业可能变成明天的小企业，今天的小顾客可能成为明天的大顾客，这是市场经济的变化规律。与顾客沟通要体现自身的一种真诚，诚信是企业生存的基本要素，缺乏诚信度的企业是不会长久的。

要关注顾客，应确保所采用的方法能够平衡顾客与其他相关方的利益，要清楚地认识到任何长久的合作都是建立在双方或多方的利益基础上，离开这个原则的任何合作都是不会长久的。

2. 关注到顾客的相关方

我们顾客的相关方就在我们的上游和下游，企业在考虑顾客利益的同时也要考察顾客相关方的利益，缺少任何一方利益对企业都是不利因素，要确保顾客与相关方利益的平衡性。企业要根据不同顾客及相关方的特性

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

采取对应的有效措施，这样顾客满意的同时其相关方也满意，这不仅达到双赢而且还上升到多赢的目标，企业就能获得更多顾客。

以顾客关注为焦点是销售管理的原则之一，也是企业以产品为核心向顾客为核心的战略性转变。企业要持续发展离不开顾客的持续支持，要获得更多持续顾客的支持，就必须坚持不懈地关注顾客，真正地做到以关注顾客为焦点。管理阶层要高度重视，使我们的企业形成一种关注顾客的文化氛围，顾客对我们的满意度就会提高，忠诚于我们的顾客就会增多，企业的市场份额占有率就会不断扩大。

了解客户的显性需求、隐性需求与需求层次

具有丰富经验的销售精英们，都非常善于发掘客户的需求。作为销售人员不但要发现客户明确表现出来的显性需求，还要将客户隐性的需求显性化，充分发掘客户的未知需求。

在销售过程中，只有把自己产品的特点与客户的需求密切结合起来，才能达到成功销售的目的。因为客户的性格千差万别，他们所从事行业也各不相同，更加上不同的家庭条件和背景，所以客户的需求会存在很大的差别。

1. 客户的各种需求

一般来说，客户的需求从是否有明显的表现可分为显性需求、隐性需求和未知需求三种，销售人员对于这三种需求要有明确的认识，区别对待。要努力将隐性需求和未知需求转化成显性需求，进而完成销售。

（1）显性需求。显性需求是指是指客户对自己需要的商品或服务，在

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



心中已有了明确的概念。例如，你想要买一辆汽车，你就会不断去找各种品牌的汽车广告，你的言行举止中也会自觉不自觉地透露出你对汽车的关心。当然你还可能会到网上去查阅各种汽车的配置与参数，打电话联系4S店，实地考察各种品牌汽车的价格和性能。

识别客户的显性需求，一般来说比较容易。只要明确客户的购买动机、购买目的，就能够迅速地找出他们的购买需求。销售人员遇到这种有显性需求的客户，自然是好运气，因为这种需求实在是太明确，只要你的产品适合他，就会马上成交。

（2）隐性需求。隐性需求是指有些客户对自己的需求不能明确地肯定或具体地说出来，这种需求往往表现在对自己现在状况的不平、不满、焦虑或抱怨上，而对于如何改善现状却没有明显的办法。

对于有隐性需求的客户，销售人员就需要多动脑筋，多看、多听、多分析，及时发现他们的真正需求，使他们的隐性需求转变成显性需求。

（3）未知需求。未知需求是指尚未被目标客户认识的需求。在没有接受你的商品或服务之前，客户对自己目前的状况非常满意，他们似乎并不需要任何产品或服务，他们并不需要现有的状况作出任何改变。

要想对这种客户销售产品或服务，需要销售人员对其培养和激发，使他们产生需求。发现和把握潜在的市场与客户的未知需求，不仅需要智慧，更需要独特的眼光。

一个优秀的销售人员，总是能够成功地预见客户的未知需求，并对他们的需求加以引导和激发，将客户的需求提高到解决问题的高度，直到需求被满足，实现你的销售愿望。

2. 发现客户的真实需求

发现客户的真实需求，是销售工作成功的保证。作为销售人员，如果对客户需求搞不清楚，销售工作就无从下手。发掘客户需求的能力往往造成销售业绩的重大差异。因此，在从事商品销售之前，销售人员要尽快了

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

解客户的真正需求，才能向他推销最合适的商品。

（1）观察。客户的需求并不都是显性的，更多是隐性需求和未知需求，这些需求往往通过隐含的语言、身体动作、面部表情等表达出来，这就需要销售人员细心观察，认真揣摩，将客户真正的需求发掘出来。

（2）询问。探求客户的需求，只凭观察是难以解决问题的，对客户进行询问可以弥补观察的不足。好的医生在诊断时一定会问病人许多问题，使病人觉得受到了医生的关心和重视，愿意与医生密切配合，让医生迅速找到病源而对症下药。像医生一样通过询问来表达对客户的关心和重视，使客户愿意密切配合，进而迅速发掘客户真正的需要并适时地给予满足，才是一位成功的销售人员。

（3）倾听。销售人员在与客户交流时，要留出适当的隙间让客户畅所欲言，不论客户是称赞、抱怨，还是驳斥，销售人员都要注意从中了解客户的购买需求，注意倾听是对客户的尊重，因此客户也愿意去谈自己的需求，同时也愿意去回报。不论对销售新手还是老手，都要注意倾听。

3. 挖出客户潜在需求的方法

（1）做交易先做朋友。建立与客户之间的良好关系，找到与客户的共同点及同样的兴奋点，你与客户的关系就会带上友谊的色彩，这样客户就愿意说出自己的潜在需求，而不是对一个陌生的销售人员说他近期需要添置什么东西。假如你能够和客户建立起诚挚的友谊，那你离发现客户潜在需求的目的也就不远了。

（2）注意谈话方式。当客户对你说拒绝时，销售人员应该通过有策略的交谈，巧妙突破客户的防线，从而开发出客户的潜在需求。当客户拒绝产品时，销售人员要采取旁敲侧击的迂回战术牵引客户的思维，而非继续通过滔滔不绝地谈论产品的卖点，以期引起客户的注意或者干脆放弃。

对于一口便回绝你的客户，你必须做到有策略地抓住谈话的时机，尽可能地将谈话时间延长却又不引起他的反感，并唤起他的需求。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（3）注意谈话的态度。假如有客户向你抱怨公司的产品有什么缺陷的话，千万要注意自己的态度，不要让自己流露出一丝一毫对客户的意见不满的迹象，反而要抓住这个机会，将客户的抱怨变为满意。你应该这样理解客户的抱怨：既然他会向你抱怨公司的产品，那么在他的潜意识里，就是希望公司在某些方面做些改进，以便于他再次利用。

作为销售人员，向每一个有需求的客户进行销售并不困难，向一个本身没有需求或者需求不是十分强烈的客户销售，却是困难重重。在这种情况下，销售人员只有开动全部的感觉器官，全方位地进行探测，才能挖掘出客户的潜在需求。

4. 开发潜在需求的特殊技巧

在大多数情况下，目标客户的需求都不是显性的。销售人员销售的关键就是发现这些潜在的需求并开发，使之形成显性需求。发掘目标客户潜在需求有以下几个技巧。

（1）危机提醒。一个保健品销售人员对一个客户说："你的鼻子两侧出现了黑头粉刺，还有轻微的干燥脱皮现象，这表示你血液循环不良，如果你置之不理，不出几个月你的鼻子两侧的毛孔将严重堵塞，甚至会延续到其他部位，情况严重的话，可能造成毁容！所以我建议你适量补充锌、维生素B2及B6，这对改善此部分皮肤的血液循环与油腻大有帮助。你看看我们的产品说明。"

销售人员在推销产品时，通过危机提醒可以激发客户的潜在需求。危机提醒就是提醒客户如果没有购买你的产品，将会产生怎样严重的后果，或者会丧失哪些利益，从而诱导客户接受你的产品或服务。

（2）前景展望。前景展望就是让客户想象购买产品后获得的利益与喜悦，这是唤起客户需求的重要手段之一。这种技巧十分简单，只要启发客户想象一下可以从购买产品中获得多少好处，获得多少福利即可。前景展望不会让客户有任何的心理压力，它保证交易双方都能够获得一种愉悦。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（3）先尝后买。很多需求都是被创造出来的，先尝后买是个好办法。当然，先尝后买的技巧只适用于特定产品的销售，并且这种技巧的实施要受到产品成本的限制，需要承担很大的风险。不过，一旦客户的需求被唤起，其前景也是相当可观的。

（4）循循善诱。循循善诱的技巧是帮助你将小订单变为大订单的一种非常有趣的技巧。它实施的秘诀在于，在客户原有需求的基础上，通过启发、询问、对比等方法，将客户的需求扩大化。

你关注顾客，顾客才会关注你

顾客关注就是了解顾客的需求，关注他们对产品或服务的意见，以便进一步改进工作，维持现存的业务关系，发展潜在的业务关系，使你的销售业务得到生存和发展。只有善于将良好的顾客服务转化为竞争优势的销售人员才能获得成功。

1. 以客户利益为重

作为销售人员，你应该时刻以顾客的利益为重。你的工作就是积极地销售让所有客户都受益的产品。在你的销售生涯中，你也许会和不太怎么喜欢的人打交道。如果你拒绝和某些人相处，那么你和你的顾客都会有损失。你失去了销售机会，顾客失去了满足自己需要的机会。但是，顾客会从别人那里得到自己想要的产品，所以你应该做到敞开心胸，不放过任何一个机会。

每一个成功的销售人员都必须真诚地对待顾客，从你的内心感受出发，你希望别人怎样对你，你就应该怎样对待你的客户，这是一个基本的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



法则，听起来就像是“黄金准则”。请记住，如果你想让别人赞同你的观点，首先你应该和蔼可亲，不要因为别人外表寒酸而降低了你与他们相处时的标准。与别人相处时，你应该把他们当做你一生最重要的人来对待。如果你想提供给别人的东西对你至关重要，那么你的产品、服务或观点就会成为你和千百万客户之间联系的纽带。

2. 关注每一位顾客，做好顾客服务

在经济全球化的今天，现代工商业蓬勃发展，产品竞争日益激烈，销售工作也会越来越难做，顾客关注度已经成了衡量销售人员销售意识的重要方面。顾客服务被提炼出来，它不是一种时尚和时髦，而是一种更高的销售理念。有的企业在真正为顾客服务，有的企业却在欺骗消费者，有的企业则只注重销售产品，把对顾客服务当成负担。近年来，国外先进的销售理念引入我国，顾客服务不仅成为口号，而且成为很多企业在努力做好的工作。

顾客关注的重要性在于，对于从事销售的人来说，你想要卖好产品、做好市场、创造好品牌，不关注顾客，没有良好的服务是不行的。因为在现代工商业高度发达的今天，对于消费者来说，对顾客关注的要求，为顾客服务内容、水平的要求越来越高。好产品、好品牌，没有好服务，他们也不要。“顾客是上帝”“顾客第一，服务主导”“顾客永远是对的”等口号的提出，是人们认识到关注顾客利益、关注服务的重要性。

3. 掌握好关注顾客、服务顾客的“度”

虽然关注顾客、服务顾客已经成为工商业界的共识，但企业和消费者都应当对顾客服务有一个正确的理解，适当掌握关注顾客、服务顾客的“度”。在销售实践中，如果不能正确理解顾客服务的含义，掌握顾客服务的“度”，就会陷入曲解顾客服务、放大顾客服务、无限度顾客服务的误区，给企业和销售人员带来不必要的麻烦和损失。

（1）曲解顾客服务。有的企业把正常的配件、包装、安装及质量保

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

证，如“三包”（包退、包换、包修）等完整产品的构成部分当做是对顾客的服务，这其实是对顾客服务的误解。这些都不算是对顾客的服务，而是整个产品的必要组成部分，没有这些部分，产品卖给消费者就不完整。比如空调，消费者自己不会装空调，因为安装空调需要较为专业的技术和专门的工具，普通消费者是不会有的，因此空调产品也就必然要包含安装及调试工作，在空调安装好、正常运转以前，该产品基本销售过程还没有完成。

（2）任意放大顾客服务。有的企业为了销售产品，将顾客服务夸大到脱离了它的本质。比如，医药保健品公司对医生们“体贴入微”；房产销售公司招俊男靓女做销售人员；啤酒公司招美丽促销小姐等。

（3）无限度顾客服务。有的企业“以顾客为上帝”“消费者的需要就是我们的神圣使命”，只要消费者提出要求，就应该无条件满足，这些服务观念尤其存在于许多以提供劳务服务为主的服务性行业。本来满足顾客服务要求无可厚非，但并不是指企业要满足顾客的任何要求，只要不在企业应该提供范围之内的服务，企业有权在礼遇顾客的同时，不予以服务。

作为销售人员，只有深刻体会真正的顾客服务的概念，并且克服许多认识障碍，真正把顾客当做自己商业利益共同体，才能走上正确的顾客服务之路，身体力行，真心付出，以赤子之心赢得消费者的关爱和肯定。

4. 创造良好的顾客关注度

要真正做到客观、全面、科学、公正地开展顾客满意度调查，必须把关注点放在以下几个方面。

（1）关注顾客不满意的意见。在顾客满意度调查中，要特别注意了解不满意的意见，这些意见不但为企业改进产品和服务质量、改善企业形象提出了新的要求，而且为企业指明了努力的方向。在开展质量、价格、交货期、服务态度、服务及时性、服务准确性等六个方面的顾客满意度调查中发现，子项目的顾客重视程度越高，满意度越低，改进的机会就越多，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



这些子项目应成为改进的对象和重点抓的问题。

（2）关注隐性的调查结果。运用走访、问卷、座谈等方式和方法得出的调查结果，可称为显性结果。如果企业满足于此，调查结果就可能不完整，难以全面反映顾客的意见。所以，必须留心特定场合的顾客反馈意见，观察其中的隐性问题，确保顾客满意度调查结果全面、准确、真实和可靠。

（3）关注顾客的潜在需求。在满足顾客明示要求的同时，注意通过顾客满意度调查主动把握顾客要求的变化和潜在需求，从而及时或超前把握变革服务的内容和方式，以此增强顾客满意度。满足顾客的潜在需求，既包括未来的需求、长远的需求，也包括顾客情况的变化、数量的增减、类别的变化、群体的扩展等，这就需要抓住持续改进这个顾客满意模式中最关键的环节，推动企业的发展和进步。持续改进不应局限于对顾客不满意的改进，还应包括产品的改进、新产品的开发、服务模式的发展、组织的优化、机制的改革等，同时不断补充、扩大顾客满意度调查的内容。

让顾客获得更大的好处

当顾客决定从你这里买东西的时候，你就应该尽力给顾客所有的选择及好处，让他们满意而归。你要让顾客觉得，交易的过程是让他们获得了更大好处，顾客满意的同时，你也销售了产品，得到了好处。

如何向顾客提供所有的选择，并因此而增加顾客的满意度及增加交易的价值，是销售人员应该深入研究的问题，因为顾客有太多的选择。企业会发现，在现今的市场条件下，要开发新顾客、留住老顾客是件非常困难

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的事。要想使自己的销售取得成功，为顾客提供周到而全面的服务，增加顾客的满意度是必要的手段。

1. 为顾客想得更周到

以下的三点内容可以帮助顾客获得较大方便，为他们带来更多的实惠，同时也为你换来更多的销售额，提高你的销售业绩。

（1）适当增加产品和服务，使销售看上去更加完美。顾客在购买基本商品时，抓住机会再推荐相关物品，这些产品组合在一起会使基本商品的价值得到更加完美的体现，或明显产生更完整的、方便的、有效率的结果，这样既会增加顾客的满意程度，又会使你的销售额得到增长。

（2）让产品在数量或时间上有多种组合。你可以将你的商品组成数量上或时间上的多种组合，使你的顾客在选择组合时看上去更加优惠，服务更加连贯，顾客在使用时更加方便。不要限制他们选择比所需品质更差、数量更少或使用期限更短的产品组合。

（3）增加商品组合的种类和方式。多种形式的组合可以让你的顾客在购买时有机会选择更适合自己的选项，这样可以帮助他们获得较满意的结果。顾客向你购买产品或服务，是因为他们相信你有助于他们获得更大的方便、安全、愉悦、经济、成就，或者只是简单的自尊感。

总之，一个比较好的结果，可以带给顾客更大的满意程度，会带来更多的购买行为及更多的生意机会。

2. 加码理论

汽车销售商常常积极而实际地应用加码理论。他们在卖汽车时，除了单纯地卖车子外，大部分汽车经销商往往都提供机会让顾客加码买进汽车音响、购车贷款、安全装置等各种除了基本配备之外的选项。

又如卖电脑。如果顾客对某种型号的电脑有兴趣，电脑店的老板知道这种电脑装上某电脑软件或配上一种特殊的打印机会使该型号的电脑表现更佳，电脑店的老板在完成电脑的交易后会不失时机地建议顾客再买上好

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



用的软件和配套的打印机。

3. 调整销售方案，增加你的利润

有一位洗车工人，他每周上门为他人洗车。他在向别人兜售生意时，不仅提供“洗一次车只要5元”的方案，另外还提供“洗两次车只要9元”或“洗三次车只要12元”的方案。顾客会根据自己想法去选择洗车的方案，恐怕很少有人会选择“洗一次车只要5元”的方案，如果都选择“洗三次车只要12元”的方案，洗车工人的利润就会增加，同时顾客也会感激他提供这些有价值的服务。

当你增加购买的规模或频率时，你很少会失去未来潜在的交易。说来有趣，通常事情会反向发展，人们一旦开始使用你的产品或服务，就会越用越多。事实上当他们使用越多时，获利也会更多，所以他们在交易中赚到的钱远超过你。

考虑以平均交易数量两倍半的价格，来提供三倍数量的产品或服务。如果你要销售1千克的东西，就将3千克的东西放在一起卖；如果你是卖牙膏，就把牙刷捆在一起卖；如果你推销的服务是每月或每年一次，干脆就提供3个月或3年的方案。

例如，有一种汽车换机油的服务，它使用一种12次换机油服务的优待券，但价格只相当于7次换机油服务。此一简单的方式，就让顾客从只光顾一次的顾客变成为终年光顾的常客。只要有可能，就要让顾客从一次性购买变成常年的光顾。

4. 向上销售和交叉销售

向上销售可用于不同等级、不同材质、不同颜色、不同的百叶窗及窗帘；交叉销售则可用于其他相配的装配品。例如，一幅美丽的短帷幔，为了配合窗帘的颜色而重新替室内的椅子配上椅垫，以使全室的颜色统一。向上销售与交叉销售这两项功能，让你能够得到更大利益，它们也是能同时对顾客提供服务的工具，在这个过程中，你也可以获得长足的进步。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

作为销售人员应当明白，自己的职责是在协助顾客们获得他们想要得到的更完整、更方便及更有效率的结果，但是大部分顾客并不真正知道如何充分利用你提供的机会，至少他们知道的没有你多。

比如，电信公司会提供各种消费方案组合，不同的消费者可以根据需要选择不同的付费方法。又如，酒店可以推出各种套餐组合，你只要提出一个标准，他就会奉上相应的成套饭菜和服务。

除非他们充分了解在何种情况下可能会更好，否则你不能让顾客只选择想要买的东西，这就是向上销售及交叉销售的精神。

有一名销售百叶窗及窗帘的销售人员，他的策略是一种以非常吸引人的价格，提供品质极佳的百叶窗或窗帘。大部分的人都想要得更多，想要让他们的住宅看起来更好，想让他们的办公室看来更现代化，让他们的室内陈设和布置协调和谐，而这些需求就开启了向顾客建议之门，这位销售人员也因此提供了向上销售及交叉销售。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第6章

提升攻心说服力：这么说，客户口服心更服

说服的最终目的在于，对方能够按照你表达的观点去执行。当客户说出“不”字时，他的心里形成一个“拒绝”的状态。反过来，当客户回答“是”的时候，整个身心则趋向肯定的一面，心里呈放松状态，容易形成和谐的谈话氛围。所以，当一次推销活动开始时，如果能够诱导客户说出更多的“是”，接下来的推销建议就比较容易获得对方的接受。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

说服是一种心理战术

客户的内心是隐秘的，我们的说服技巧也是隐秘的，客户在很多时候希望你了解他的真正需要，但是他又不想自己说出来，你的悟性此时就会决定你面对客户的成败，因为客户更喜欢有悟性、办事稳当的销售人员。

客户不喜欢你流露出拙劣的说服技巧的痕迹，因为他不喜欢被别人牵着鼻子走的感觉，而你此时却正在死拉硬拽他上套。

你了解了客户的内心隐秘是你的幸运，也是你的不幸。

有的客户并不希望你知道他的真正目的，他极有可能只是试探了解一下，并无实际购买之意，或者他压根就没有购买的打算，只是为了打发冷场尴尬的局面。这时，你即使猜出了客户的真实意图，也要装作浑然不知，或者一副放松的态势。

但在介绍产品或者服务的时候，就要有轻重之分了，不要仍然是重磅轰炸，而是对产品或者服务的基本内容有一个交代，并且在说辞上要轻松幽默，加上几句俏皮的解说，这样客户内心的戒备心理和不欲购买的愧疚心理就释然了。他会因此而感激你，因为你正确地把握了他的内心，这时的他可能会很真诚地了解你的业务，希望下次能购买你的产品，就是自己不买也会介绍自己认识的客户给你。

以下是成功说服的8个策略。

1. 确定你要面对的问题或者情境

这是你要说服的对象不想再接触的东西。也许是高成本、高频率的人员变动，存货损坏，无效广告……几乎任何不好的事情（但却是你的产品

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



或者服务恰好能够解决的）。

2. 触动一下对方的痛处

让你的客户看到，如果任凭这种问题或者情况发展下去不管不顾的话，最终将会给他带来很多方面的损失。这一策略的背后有强大的心理学背景。也就是在开始谈论可能的解决方法，或者你和你的产品以及服务如何能够帮助他之前，先触动一下对方的痛处。

3.达到客户的心理预期

你的客户在心理上是否有一个想要达到的结果，这对于促使他作出一个更好的选择是非常关键的。有时你只需要提一些简单的问题就可以给他提示，比如说，“你希望出现什么样的情况”，或者“比那更好的是什么”，或者“对你来说，什么才是最好的结果”。

4. 使你的顾客认定还有新的结果存在

这对于帮助他们接受这个新的结果是很重要的。这一步也需要通过提问来达成。比如说，“这个新的结果对你和你的公司会产生什么样的意义”，他们在回答你的问题的时候，思维就在发生转变，朝你的产品或者服务靠拢了。

5. 确定他们是真心想要这个新选择的结果

有的时候你的客户会对你说一些他们认为你想听到的话。这根本起不到任何作用。他们必须说真话才行。他们必须真诚对待你以及他们自己，并且用坚定的行动来配合。比如说，对与你合作以及与此相关的一切行动都予以赞同。

6. 你需要搞清楚这个新的结果是否能够真正为你的客户带来好处

一次短期的、不恰当的销售对于你以及你公司的名誉来讲是没有什么长效优势。你需要的是令你的顾客从你的产品和服务中得到真正的好处。所以，一定要确保这笔买卖是真诚可靠的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

7. 不要评判

如果你感觉到一个顾客或者客户的反应有些不对劲，先不要急着下结论。他也许只是和你持有不同的观点而已，毕竟你们两个是第一次见面。你需要一些时间来理解你的客户并且和他沟通。一旦你这样做了，就会发现他的反应看起来积极多了，并且会全力回应你的信息。

8. 永远不要对你的说服对象说“你错了”

就像那句老话说的：“顾客就是上帝！”也许这句话并非总是正确，但它却是你脑中的一个很好的警示牌。试想如果有人告诉你你是错误的，那么你会有什么样的感受呢？你将很可能会产生抵制情绪，并且努力证明自己事实上是对的。最后很可能你会更加坚持原来的想法。你的顾客也是同样的。所以永远也不要说他们是错的，或者买了你竞争对手的产品真是一个错误。否则，你的顾客会立刻开始怀疑是否购买你的产品也是一个错误。

完美的沟通：会说、会听、会微笑

成功的销售离不开有效的沟通，销售精英们往往都是出色的沟通者。他们尊重顾客，仔细倾听顾客的意见。他们同顾客交流，抓住合适的时机推荐自己的产品。顾客喜欢他们，愿意听取他们的意见，购买他们的产品。在他们看来，销售即是沟通，只有成功的沟通才有成功的销售。销售人员必须努力锻炼自己的沟通能力，为实现成功销售提供保障。

1. 让顾客的购买过程感到愉快

回忆你的购买过程，找到最令你愉快的三次购买经历，仔细回想使你

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



购买愉快的感觉是怎样产生的。除了买到了你需要的产品或服务，营销人员是如何与你沟通的？是什么使你的购买产生了愉快的感受？好的销售人员喜欢回忆自己接受别人推销产品的经历，并以此为鉴。

你令顾客体验到的应当是购物的快乐。如果顾客从你这儿买了产品以后体会到的是失望和后悔，你将无法进行第二次的销售过程，你的生意必将走向失败。通过沟通，使顾客产生愉快的购买体验，你肯定会不断地做成一笔笔的生意。

通过你购买的经历你肯定会发现，愉快的经历与恰当的沟通是分不开的，每一次销售的过程都少不了销售人员与顾客的沟通。

如果顾客买了你的产品，还感到心情愉快，这就是最成功的销售。

2. 有备而来的沟通才能完美

销售沟通虽然就是一次谈话，但优秀的销售人员会掌控整个谈话。掌控谈话的一个关键因素就是有备而战，中国有句古话叫“不打无把握之仗”也是这个意思。做好与顾客沟通交流的准备是销售成功的一条重要准则。

我们应该明白，在你与客户的讨论中，即兴表演是没有一点意义的。不要担心在谈话中可能会发生什么事情，要清楚地明白你们对于问题的选择，你们在谈话中将会扮演推动进程和促进顺畅的重要角色。如果你希望谈话能够朝着有利于你的方向发展，就需要首先确定好这个方向，然后安排一系列能够将谈话指向这个方向的问题。

3. 沟通并不局限于面对面

销售人员要想提高销售的成功率使自己的销售活动顺利进行，最重要的就是加强与顾客的沟通，这样才能与顾客维持很好的人际关系，消除与顾客之间的隔阂，这是成功销售的基本的策略，是实现成功销售的必经之路。

现代社会的信息化发展，顾客对将要购买的产品或服务的有关信息早已了如指掌，他们跟你做生意时，心里往往想着其他厂家的产品。假如你

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要维持重要客户，最重要的是要让他们跟你经常保持联络。让他们经常想到你有多好，对他们多么有价值，你很关心他们，而且你的产品或服务对他们很有用，不断保持这种沟通，对于保持长久的客户关系有着重要的作用。

越是经常跟顾客沟通联络，你与顾客的关系就会越好。生意兴隆、客户源源不绝的秘诀，就是经常跟你的客户做有意义的沟通。要抓住重要的客户，这是很简单却有效的方法。

打个电话、发封电子邮件给你的顾客，这都是一种沟通。沟通并不仅仅局限于面对面的对话，闲暇时通过QQ与顾客聊上一会儿也是沟通的好办法。

4. 学会幽默

一般来说，幽默睿智、诙谐风趣的语言对人们具有很大吸引力。没有人愿意听枯燥乏味的解说，即便那种解说对自己的销售很有益处，顾客也会产生一种听觉疲劳。相反，机智诙谐、妙趣横生的语言总能引人入胜，当然，这需要经验的积累和敏锐的头脑，不是一朝一夕就可以学会的。

销售人员与客户的洽谈过程中，说话要含蓄。太直截了当有时会令人难以接受，下不了台。比如，对于某个不感兴趣的合作意向，其中不愿意接受的一方通常会说“先把这个计划书放在这儿吧，我们开会研究一下”。这类委婉含蓄的话语不至于使对方感到处境尴尬，使交际活动得以顺利进行。



闲聊与赞美给客户减轻压力

刚刚接触一个新客户，对方的反应很冷淡，这时该怎么处理呢？此时我们就要兜圈子，和客户套近乎，因为客户不了解你，更不了解你的产品

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



和服务的真正效用，何况现在的广告满天飞，销售人员也是一茬一茬的，客户烦都烦透了，哪里还有心思听你来念经。

好多客户每天压力很大，生意做得很倦怠了，正想放松一下，所以此时的你最好以顾客的身份和客户闲聊，你也许并不真正卖什么，但是记住：你给客户带来了快乐和精神的愉悦！每个人都喜欢听到好听的话，客户也不例外。因此，赞美就成为接近顾客的好方法。

你可以先和潜在客户友好地寒暄一下，然后从天气、政治、国家大事、娱乐八卦什么的随便聊，如果对方是男的，当然是车、足球、军事、国家大事等好进入话题。

如果对方是女士，则要从服装、设计、发型、化妆品、手相等入手，当然年轻的女士要记得夸她靓丽，气质迷人；年纪大些的女士则可以夸她是巾帼不让须眉，气质过人，经商能力超群。总之，如果有相貌，就夸相貌，有才干，就夸她有才干。这个世界上的每一个人都希望别人感知自己的存在，感知自己的价值，所以称赞是最好的良方！

请看下面这个案例。

一位靓丽的“摩登女郎”在一个首饰店的柜台前看了很久。

售货员问了一句：“小姐，您需要买点什么？”

“随便看看。”女郎的回答明显缺乏足够的热情。可她仍然在仔细观看柜台里的陈列品。此时售货员如果不能进一步了解顾客，可能会使到手的生意溜走。

这时，细心的售货员忽然间发现女郎的上衣别具特色：“您这件上衣好漂亮呀！”

“啊！”女郎的视线从陈列品上移开了。

“这种上衣的款式很少见，是在隔壁的百货大楼买的吗？”售货员满脸热情，笑呵呵地继续问道。

“当然不是！这是从国外买来的。”女郎终于开口了，并对自己的回

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

答颇为得意。

“原来是这样，我说在国内从来没有看到这样的上衣呢。说真的，您穿这件上衣，确实很吸引人。”

“您过奖了。”女郎有些不好意思了。

“只是……对了，可能您已经想到了这一点，要是再配一条合适的项链，效果可能就更好了。”聪明的售货员终于顺势转向了主题。

“是呀，我也这么想，只是项链这种昂贵商品，怕自己选得不合适……”

“没关系，来，我来帮您参谋一下，您看这一条怎么样，美观大方，而且价格也合适……”

在上例中，售货员通过细心的观察，认为摩登女郎购买一条项链的可能性很大。于是便紧紧抓住这一点，通过赞美她的衣服作为切入点，一步步引导她进行消费。

当你和客户拉近了关系，也许此时的客户就会大讲特讲自己的创业史，而且这些历史往往是充满了英雄主义气概和戏剧化的转变经过，或者干脆向你敞开了心扉，诉说自己征战商场的辛苦，是多么的不容易。

在倾听中让客户放松戒备

在生意场上，做一名好听众远比自己夸夸其谈有用得多。如果你对客户的话感兴趣，并且有急切地想听下去的愿望，那么订单通常会不请自到。

每个人都有倾诉欲，客户也不例外。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



一般来说，客户既需要从销售人员的介绍中获得产品或服务的相关信息，也需要通过接受销售人员的劝说来坚定购买信心。同时，他们还需要通过一定的陈述来表达自己的需求和意见，甚至有时候，他们还需要向销售人员倾诉自己遇到的难题等。

一个人在倾诉的时候，最容易放松戒备、敞开心扉，这时候正是说服他的最佳时机。销售人员需要做的，就是引起客户隐藏在内心的倾诉欲望，让其在倾诉中拉近彼此的距离。

因此，当客户向你倾诉时，你一定要放松而认真地聆听客户的诉说，适时地表达一下对他的经商锐气或者辛苦经营的气魄的敬佩。不要多说话，不时地点头，并露以理解的微笑，当然如果客户讲的某些问题不是很清楚——尤其是精彩的地方，你可以要求他仔细讲一下，让客户明白你是在认真聆听，而不是敷衍他。

不要对客户的讲述提出有争议的话，不要太追究客户讲述的细节，让客户连贯、充满感情地讲完自己的故事，给客户自如地向你开放心灵的机会。你对客户的提问必须是真诚的、有意义的，是有助于你们感情进一步交流的。

具体来说，有效倾听的作用如下。

1. 从客户口中获取最直接的信息

有效的倾听可以使销售人员直接从客户口中获得相关信息。如果销售人员对客户提出的相关信息置之不理或者理解得不够到位，那么这种倾听就不能算得上是有效的倾听，自然也不可能利用听到的有效信息抓住成交的最佳时机。

2. 表现出对客户的尊重和关心

客户之所以要倾诉，是希望得到别人的关心与尊重，而销售人员的认真倾听则使他们的这一希望得以实现。通过有效的倾听，销售人员可以向客户表明，自己十分重视他们的需求，并且正在努力满足他们的需求。于

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是，客户可以畅所欲言地提出自己的意见和要求，这除了可以满足他们表达内心想法的需求，也让他们获得关爱和自信。

3. 创造和寻找成交时机

有效倾听当然并不是要求销售人员坐在那里单纯地听，销售人员的倾听是为达成交易而服务的。也就是说，销售人员要为了交易的成功而倾听，而不是为了倾听而倾听。在倾听的过程中，销售人员可以通过客户传达出的相关信息判断客户的真正需求和关注的重点问题。然后，销售人员就可以针对这些需求和问题寻找解决的办法，从而令客户感到满足，最终实现成交。

不断重复，强化心理暗示的力量

说服的过程就是使你的客户或者顾客的想法发生某些改变，而他们并不一定意识到这些变化。要促成这种变化，一个最有力的工具就是心理暗示。在合适的时间，通过合适的词语可以改变一个人的想法，甚至他的生活。

暗示是说服中最常用的方法之一，这是一种最直接有效的方法。

具体来说，它是指销售人员利用语言或非语言的手段，引导客户顺从、被动地接受某种产品。在心理暗示的作用下，客户会无意中受到销售人员提供信息的影响，并作出相应的行动。

暗示作用于人的潜意识，唤醒潜意识的力量，这种力量会超出人们自身的控制能力，指导着人们的心理、行为。潜意识服从于暗示，它不做任何对比和判断，没有自己的主张，潜意识只对暗示的话作出反应，它的作

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



用也是服从于暗示的需要。心理学家普拉诺夫认为，暗示的结果使人的心境、兴趣、情绪、爱好、心愿等方面发生变化，从而又使人的某些生理功能、健康状况、工作能力发生变化。有一个真实的案例：

一位心理专家来到一所学校，表明身份后选出了10名学生，并断言这10名学生都具有高智商，将来可以出人头地。一年后这位教授又来到这所学校，这10名学生果然都出类拔萃，校长问教授："您是怎么知道这10名学生智商高的？"教授淡然一笑："这10个学生是我随机选出来的，他们和一般学生没什么两样，他们之所以会变得与众不同，无非是得到了我的暗示。"

上述原本普通的学生之所以取得巨大的改变，变得更加优秀，就是暗示的结果，暗示让他们找到了学习的自信，使他们的潜能被激发出来，把隐藏的能量展现了出来。这一切都是暗示的效果。

一般来说，心理暗示的力量主要表现在以下方面。

1. 暗示能够对人的生理活动产生明显的影响

良性的暗示会改变人体的生理活动，改变一些原有的机体运行的模式，增加人的抵抗力。

一位退休职工患过癌症，也曾复发过。但他却在15年后的今天仍然愉快地活着，他说他战胜病魔的法宝之一就是"良性暗示"。他的具体做法包括三个方面：首先要多回忆过去美好愉快的事，使自己保持平静愉悦的心情。其次是排除杂念，默念良性话语，例如：早晨起床时默念"今天感觉特别好"；吃饭前默念"这饭菜又香又好吃"；睡觉前默念"今晚一定睡得香"；吃药时默念"这药对治病特别有效"，等等。

2. 暗示对人的心灵具有激励的作用

暗示有激励的效果，当我们在生活中遇到困难或是挫折的时候，给自己一些积极的暗示，就可以增加我们的信心，让我们重新找回前进的动力，这些就是暗示的激励效果。美国心理学家威廉斯说："无论什么见

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

解、计划、目的，只要以强烈的信念和期待进行多次反复的思考，那它必然会置于潜意识中，成为积极行动的源泉。美国一位拳王每次回答记者的提问后，总忘不了说一句："I' m best（我是最好的）!"这就是一种积极的自我暗示，它可以帮人树立信心，给人一个积极的心态去面对生活。

暗示的作用很大，有时大到我们无法想象，它可以令人起死回生，也可以让人一败涂地。暗示对人的影响远非我们所想的那样仅仅是简单的鼓励，它是一种影响人的深层意识的有效方法，看似简单，却直接作用于人的心灵，给人的心灵注入无穷的动力。

3. 不断重复，强化心理暗示

怎样把心理暗示的力量具体应用到销售中呢？下面是一组排比句，无论其内容是否为真实，请把内容朗诵完毕。

——脑白金是最棒的送礼产品。

——脑白金真的很棒。

——大家都说脑白金很棒。

——巷子口的小摊贩都说脑白金很棒。

——有位小姐跟我说脑白金很棒。

——听说报纸今天有报道称脑白金很棒。

——昨天电视上好像讲到脑白金很棒。

——你听说过脑白金是一种很棒的产品吗？

怎么样，现在你相信脑白金是很棒的产品了吗？如果还不相信也没关系，生产厂家可以继续用800种方法来告诉你"脑白金最棒了"。

如果你还不相信，他们可以重复800次，直到你相信为止。"今年过节不收礼，收礼还收脑白金"，电视上、报纸上铺天盖地的广告就是一个明证。

这种方式，实际上就是不断重复强化心理暗示在说服中的应用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



想办法使对方分心

当遭遇抵制的时候，让对方分心可能使他更容易接受或被说服。

因为我们不自觉会抵御那些我们不相信以及害怕的东西，因此，真正需要的是用新的信息帮助顾客建立新的看法。这种新的看法会最终使你受益，你的产品或者服务也会最终被推销出去，因为你帮助顾客描绘了对于未来的新鲜图景。

有趣的是在描画这些图景之前，你要谈一下那些抵御情绪。无论是什么原因引起了抵触心理（是在无意识层面的抵触），你都要谈谈它。事实上，在大部分情况下，如果你不能排除它，那就一定要强调它。

人们很快就能接受那些与自己观点一致的说法和态度。人们当下就会和那些持不同的观点的人产生争论。重复揭示目前他们相信的事情和态度，可以使你以某种方式肯定他们。但是，不要让你的顾客嘴上说出你希望他以后能改变的观点，因为一旦某种观点被口头说出或者书面写出，它将被固定和保持下来，即使反面的证据充足有力，也很难改变。

产品劝购的几点技巧

美国营销学家卡塞尔说：“生意场上，无论买卖大小，出卖的都是智慧。”

销售人员唯有不断地向自己挑战，锲而不舍，才能熟练掌握各种说

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

服顾客的技巧。通过自己的推销，唤起客户的购买意愿，并能在危急时刻“峰回路转”，及时促成交易，最后成功回收货款。

那么怎样才能说服顾客购买你的产品呢？

1. 掌握产品的基本知识

销售人员除了要对自己所售产品有一定的理性认识外，还要对产品有更加具体的感性了解，包括熟悉产品的构成、操作维护方法、关联和替代产品、对客户的吸引点、库存状况和市场占有率、产品质量的鉴别等。

2. 用独特卖点打动客户

一个有经验的销售人员都明白一个道理：假如自己的产品和别人公司的产品没有什么区别的话，无疑会给客户一个选择的空间，他会在两种甚至更多的同类产品之间反复比较，直到最后选择一个他认为最适合的。反之，假如自己的产品有其他商品所没有的优势，那么，客户就不会犹豫不决，相反会为了一个独特卖点毫不犹豫地决定购买。所以，一个杰出的销售人员通常都会在向客户介绍自己的产品时着重强调产品的独特优势。

精明的销售人员，总是善于运用消费者的心理做销售。当不同的客户会看重商品不同的卖点，一个优秀的销售人员会以敏锐的眼光洞悉客户的内心更加倾向于哪一点，从而采用不同的销售方略，向客户重点展示他所看重的那一种功效。

3. 巧妙回答有关竞争对手的问题

很多销售人员在面对有关竞争对手问题时显得手足无措，从而导致主动权的丢失。事实上遇到这类问题的时候，销售人员完全可以大方地回答，你可以坦率地说出你的产品和竞争对手的产品有哪些不同，也可以进行实事求是的比较。但在处理这一问题时，有两个原则，一是要实事求是，不要贬低竞争对手；二是不虚夸自己的公司，而是要想方设法地使客户的注意力回到自己的公司上来。

在销售谈话中，销售人员没有必要直接回答客户有关竞争对手的问

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



题。但需要注意的是，在回答这类问题时，不要把自己竞争对手的名字说出来。

4. 产品推介的三项原则

销售人员在进行产品推销时，需要注意的事项有很多。比如，维持良好的产品说明气氛、选择恰当的时机进行产品说明、产品说明中切不可逞能与客户辩论等。这里介绍产品推销的三项原则，希望广大销售人员在实际工作中，予以重视。

原则一：掌握客户的关心点。

很多销售人员经常陷入一种销售误区，他们执著地强调自己产品的优异、价格的低廉和服务的完善，却忽视了客户真正的关心点。优秀的销售人员一定要比一般人更懂得察言观色，才能抓住不同客户的购物心理，从而达到成功销售的目的。

原则二：学会扬长避短。

在进行产品展示时，切忌对本产品的缺点做过多的解释，否则就会越描越黑。采取摆事实、讲道理的方法，针对客户的需求，突出产品的优势，回避产品的不足，以优点弥补缺憾，才会收到令人满意的效果。

原则三：用客户听得明白的语言。

销售人员在进行产品展示的时候，一定要掌握一个重点，必须肯定客户能够听明白我们的语言。一些专业术语、行话一定要用通俗易懂的语言表达清楚，千万不要故弄玄虚，让客户不知所云。

5. 产品劝购的四个技巧

产品劝购是一门艺术。销售人员在进行劝购时应该注意自己的语气和用词，说话不能太多、太快，或者漫不经心；劝购要委婉得体，要让客户自己拿主意，满足客户受尊重的需要。这里介绍产品劝购的四个行之有效的技巧。

（1）巧妙赞美客户。巧妙地介绍自己的产品，有效地赞美客户，将产

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

品的优点与客户的利益点有效地结合起来，在展示产品的过程中，不动声色地赞美客户，赢得客户的好感与信任，这就是聪明的销售人员必须要学习的成功秘诀。

（2）打个恰当比喻。在产品推介过程中，有时候又臭又长的产品说明不但不能起到劝购的作用，反而会引起客户的反感。这是个讲究效率的社会，几乎没有人愿意花费太多的时间来听销售人员长篇大论的产品介绍。

（3）不要隐瞒缺点。任何产品都会存在一些缺陷，这些缺陷对你的销售存在着诸多不利的因素，很多时候是推销失败的罪魁祸首。然而，永远不要把产品的缺陷当做是一项秘密，因为这是一种欺骗行为，一旦客户发现你在有意隐瞒，势必会导致你信誉的丧失。

（4）让客户参与其中。在进行销售时，最巧妙的做法是提供一个不完整的方案，给对方留下调整的余地；提供一个不完美的商品，赋予对方修改的权利。“人之患，好为人师”，当客户参与了使方案或商品更完美的工作之后，他会更乐于接受你的建议。



客户需要的是证明

在销售的过程中，怎样才能够对客户进行说服，让他们对你的产品深信不疑呢？最好的方法就是证明给他们看。

有些销售人员在销售洗化用品的时候，会采用当场做试验的办法来证明自己的产品的质量和效果。这种方法是行之有效的，眼前的事实会让他们对产品效果深信不疑，并使他们产生一种好感和消费心理。这种试验强化了客户对产品的信任，实际上是一种隐秘说服的过程。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



但是并不是所有的商品都可以用现场试验的方法，那么怎样才能增加客户的信任，对他们的心理进行暗示呢？我们可以充分准备具有视觉效果的产品资料。例如，产品的照片，客户使用产品前和使用后的照片，以及客户的推荐函、感谢信以及专家见证等。

宝洁公司的产品之所以销售得很好，在于通过证明，对用户成功地进行了暗示和说服，使客户信赖其产品，我们通过看它的电视广告就可以感觉出来。譬如，洗衣粉的广告，以实际采访的方式让一些妇女拿出一些衣领上满是油污的白衬衣，然后通过使用它的产品，衣领上的油污完全没有了。通过现场实例，告诉你产品给你带来的好处——去除污渍，更方便。这是实例的见证。洗发露也是如此，无论飘柔、潘婷还是海飞丝，都是请的像章子怡、张曼玉、张柏芝这样的影视明星来做广告，这些都是在使用名人见证。这就会产生一种更好的说服效果，客户会产生这样的感觉：这样的名人都在使用或推崇这种产品，那么我当然也可以用了。

从客户方面考虑，很少有人愿意当“第一个吃螃蟹的人”。对一个新产品的神奇效果，必须不断地提供证明给客户看，从而不断削弱他的怀疑。

这种证明的方式可以有六种。

1. 名人见证

客户会比较喜欢使用名人用过的产品，这会产生一种很好的说服效果。它可以提高产品的信任度，让人感觉，名人都用这种产品，质量自然错不了。这也是为什么现在的广告大都是用名人做见证的原因。

2. 媒体见证

比如，报纸、杂志、电视等媒体的相关报道。这种方式的证明也会对消费者产生较好的说服效果。

3. 权威见证

某某产品是谁研究出来的，如某某专家、某某科研机构等。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 使用一大堆客户名单做见证

比如，跨国公司、上市公司等，其中尤其是知名客户，很具说服力。

5. 熟人见证

比如，客户的邻居、同事、朋友。当客户有一个熟人在使用我们的产品时，这种信赖感是非常好建立的，很容易对他进行隐秘说服。

6. 有关照片、剪报等相关资料

有些销售人员会把各种与产品有关的见证、照片、剪报等收集在活页夹里，以便随时拿出来作为证据。“耳听为虚，眼见为实”，这些能够让客户看到的资料和证明，都会对客户产生很好的说服效果，增加客户对产品的信任度。

争辩不是个好办法

在大多数时候，人们喜欢通过争辩来说服一个人。但是，争辩的结果是，任凭你争得面红耳赤，往往只会激怒对方，却不能说服他。

事实上，争辩不是个好办法。要说服对方，首先就是要避免争辩。

林肯无疑是此道高手，他往往能很轻易地说服对手。他的办法是：“在我们开始辩论的时候，首先要找出一个双方赞成的共同立场，这就是获得胜利最好的方法。”

还有一个推销员爱力逊的故事：

在我负责的推销区域内，住着一位有钱的大企业家。我们公司极想卖给他一批货物，过去那位推销员几乎花了10年的时间，却始终没有谈成一笔交易。我接管这一地区后，花了3年时间去兜揽他的生意，可是也没有什

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



么结果。

经过13次不断的访问和会谈后，对方才只买了几台发动机，可是我希望——如果这次买卖做成，发动机没有毛病的话，以后他会买我几百台发动机。

发动机会不会发生故障？我知道这些发动机是不会有任何故障的。过了些时候，我去拜访他。我原来心里很高兴，可是我似乎高兴得太早了点儿，那位负责的工程师见到我就说："爱力逊，我们不能再多买你的发动机了。"

我心头一震，就问："什么原因？难道我们的发动机有什么问题吗？"

那位工程师说："你卖给我们的发动机太热，热得我的手都不能放在上面。"

很显然。他是在找借口，还是不想买我们的发动机。只要有一点常识的人都知道：要将手放在正在运行的发动机上，根本就是不可能的。

我知道如果跟他争辩，是不会有任何好处的，过去就有这样的情形，现在，我想运用让他说出"是"字的办法。

我向那位工程师说："史密斯先生，你所说的我完全同意：如果那发动机发热过高，我希望你就别买了。你所需要的发动机，当然不希望它的热度超出电工协会所定的标准，是不是？"他完全同意，我获得他的第一个"是"字。

我又说："电工协会规定，一台标准的发动机，可以较室内温度高出华氏72度，是不是？"

他说："是的，可是你的发动机却比这温度高。"

我没和他争辩，我只问："工厂温度是多少？"

他想了想，说："嗯——大约华氏75度左右。"

我说："这就是了。工厂温度是华氏75度，再加上应有的华氏72度，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一共是华氏147度。如果你把手放在华氏147度的物体上，是不是会把手烫伤？”

他还是说“是”。

我向他作这样一个建议：“史密斯先生，你别用手碰发动机，那不就行了！”

他接受了这个建议，说：“我想你说得对。”

我们谈了一阵后，他把秘书叫来，为下个月订了差不多3万元的货物。

爱力逊费了几年的时间，一直进展不大，最后才知道争辩并不是一个聪明的办法。应该充分了解对方的想法，设法让对方回答“是”，那才是一套成功的办法。



从“不”到“是”，打破客户成交的心理壁垒

在你的销售过程中，即使是“说服”了客户，但是也肯定会遇到抵抗。这是正常的现象，不要大惊小怪。你要打破成交过程中的心理壁垒，不要希望任何事一帆风顺。如果每个人都排队去买产品，那销售人员也就没有作用了，优秀的销售人员也不会被人们所尊重。所以，销售遭受拒绝是理所当然的。你选择了销售工作，同时也就选择了被拒绝。

人们提出异议是因为他们想知道这件产品为什么值得购买，而这正是他们在向你微妙地传达对你的产品有兴趣，正所谓“褒贬是客户，喝彩是闲人”。没有任何反对意见的人，也很难会成为你的客户。销售过程当中，我们最怕两种人，一种人嘴上总说很好很好，但就是不买，你也没有办法；另一种人就是你再怎么着急，对方就是没有反应，总是冷冰冰地没

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



有任何感觉，谁拿这种人都没有办法。所以，没有异议就没有客户。

销售人员之所以有被拒绝的失败感，就是因为他们只是想到自己卖一件产品赚多少钱，而没有考虑到能为客户提供什么样的价值，能帮助客户解决什么问题。

当一个人非常在意自己的得失时，就不会打开心扉坦诚交流，也就不能赢得客户的信任和生意，遭到客户的拒绝也就理所当然。要知道，成功的销售所遇到的拒绝要比失败的销售所遇到的拒绝多出两倍。

每一次的拒绝并不是失败，你之所以能够取得一定的业绩，不是一次销售成功的结果，而是很多次尝试被拒绝的结果，所以，每一次的拒绝都是有价值的。如果你打10个电话能约见到3位客户，最后只有一位客户购买，并使你赚到500块钱，其实你的每个电话可以让你赚到50块钱，你的每次拜访可以让你赚到166元。如果你这样面对客户的拒绝就不会有失败感，因为每个电话和每次拜访都是有价值的。

你的收入不是来自于你的某次成交，而是来自于你的拜访总量。

研究显示，销售成功的案例中，同一客户在销售人员拜访5次之后才敲定的情况，占了80%。遗憾的是80%的销售人员，重复拜访客户的次数都不满5次。所以，如果你希望提高业务量，非常简单，重复拜访同样的客户就可以了。

所以，进行说服时，最怕对方一开口就说“不”，这是最不容易克服的障碍。

每个人都有自己的观点和立场，人们从潜意识里就不愿意被别人说服。当一个人发现有人试图说服他时，他第一个反应就是表示反对。好像只有对别人说“不”，才能显示自己的存在，才能突出自己的地位和重要。

当一个人说出“不”字后，为了自己人格的尊严，他就不得不坚持到底。事后，他或许觉得自己说出这个“不”字是错误的，可是，他必须考虑到自己的尊严。他所说的每句话，必须坚持到底，所以使人在一开始的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

时候，就往正面走，那是非常重要的。

要想成功进行说服，在刚开始的时候，就要想办法得到很多“是”的反应，唯有如此，销售人员才能将客户的心理往正面的方向引导。

希腊大哲学家苏格拉底，是个风趣的“老顽童”，他一向光脚不穿鞋。40岁时已秃顶，可是，他却跟一个19岁的女孩子结婚。他对世人的贡献，有史以来很少有人能跟他相比。他改变了人们思维的方式，直到今天，还被尊为有史以来最能影响世界的劝导者之一。

他运用了什么方法？他曾指责别人的过错？不，苏格拉底绝对不是这样做的。

他的说服技巧，现在被称为“苏格拉底辩论法”，就是让对方不停地说“是”。他提出的问题中所包含的观点，都是他的反对者所愿意接受并且同意的。他连续不断地获得对方的同意、承认，到最后，使反对者在不知不觉中，接受了在数分钟前自己还坚决否认的结论。

巧妙应对客户的拒绝

世界著名说服销售大师乔·吉拉德说：“当我被拒绝7次以后，我会开始想：‘或许他不打算要买。’但我还要再试3次。”

被拒绝的原因基本上来自客户因素、销售人员因素及商品因素三大方面。

首先，是来自客户方面的因素：客户先入为主的成见；客户的购买习惯；客户的购买经验（以前有过不满意的经验）；客户没有购买需要，或未被激发出购买需求；客户没有支付能力或预算不够；客户没有决策权；

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



客户心情不佳或怕麻烦，不放心；客户已有固定的货源关系或手边尚有存货……

其次，是来自销售人员方面的因素，如服务不周、信誉不佳、礼仪不当、资讯不完整、证据不足、公信力不够……

再次，是来自商品方面的因素，包括商品价格、品质、等级、功能、包装、服务等因素。

发现了这些问题，就要有针对性地去加以解决。当问题解决了之后，客户就会痛快地买下他所需要的商品。再次强调一下，作为一个销售人员，你不要怕被人拒绝，害怕被拒绝是你的心态有问题。销售就是一个不断面对被客户拒绝的生意，如果客户排队来抢购你的产品，那么你也就失去了真正的价值，公司也没有必要给你这个机会。

其实，客户对你的拒绝，并不表示客户在反对你，或是你的公司、产品，而是客户不想下决定，拖延是客户购买的惯例。客户的拖延是缺乏自信所致，因为他们害怕作出错误的决定，他们不想马上作决定，他们宁可错失良机也不愿作出错误的决定。

要记住，只要你勇敢去做让你害怕的事情，害怕终将灭亡。

当销售人员试图说服一个客户时，对方往往会用各种各样的借口或理由来抵制。要想使说服行为继续进行下去，就必须想办法破除这些借口。以下是应对客户拒绝的11种办法。

1. 当客户说：“我没时间！”

销售人员应对：“我理解。我也老是时间不够用。不过只要3分钟，你就会相信，这是个对你绝对重要的议题……”

2. 假如客户说：“我现在没空！”

销售人员可以应对说：“先生，美国富豪洛克菲勒说过，每个月花一天时间在钱上好好盘算，要比整整30天都工作来得重要！我们只要花25分钟的时间！麻烦你定个日子，选个你方便的时间！我星期一和星期二都会

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在贵公司附近，所以可以在星期一上午或者星期二下午来拜访你一下！”

3. 假如客户说：“我没兴趣。”

那么销售人员可以应对说：“是的，我完全理解，对一个谈不上有兴趣或者手上没有什么资料的事情，你当然不可能立刻产生兴趣，有疑虑有问题是十分合理自然的，让我为你解说一下吧，星期几合适呢？”

4. 假如客户说：“请你把资料寄过来给我怎么样？”

那么销售人员可以应对说：“先生，我们的资料都是精心设计的纲要和草案，必须配合人员的说明，而且要对每一位客户分别按个人情况再做修订，等于是量体裁衣。所以最好是我星期一或者星期二过来看你。你看上午还是下午比较好？”

5. 假如客户说：“抱歉，我没有钱！”

那么销售人员可以应对说：“先生，我知道只有你才最了解自己的财务状况。不过，现在做个全盘规划，对将来才会最有利！我可以在星期一或者星期二过来拜访吗？”或者是说：“我了解。要什么有什么的人毕竟不多，正因如此，我们现在开始选一种方法，用最少的资金创造最大的利润，这不是对未来的最好保障吗？在这方面，我愿意贡献一己之力，可不可以下星期三，或者下星期五来拜见你呢？”

6. 假如客户说：“目前我们还无法确定业务发展会如何。”

那么销售人员可以应对说：“先生，我们行销方案对这项业务日后的发展是有考虑的，你先参考一下，看看我们的方案优点在哪里，是不是可行。我星期一过来还是星期二比较好？”

7. 假如客户说：“要做决定的话，我得先跟合伙人谈谈！”

那么销售人员可以应对说：“我完全理解，先生，我们什么时候可以跟你的合伙人一起谈？”

8. 假如客户说：“我们会再跟你联络！”

那么销售人员可以应对说：“先生，也许你目前不会有什么太大的意

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



愿，不过，我还是很乐意让你了解，要是能参与这项业务，对你会大有利益！”

9. 假如客户说：“说来说去，还是要推销东西？”

那么销售人员可以应对说：“我当然是很想销售东西给你了，不过要是能带给你让你觉得值得企望的东西，才会卖给你。有关这一点，我们要不要一起讨论研究看看？下星期一我来看你？还是你觉我星期五过来比较好？”

10. 假如客户说：“我要先好好想想。”

那么销售人员可以应对说：“先生，其实相关的重点我们不是已经讨论过了吗？容我直率地问一问：你顾虑的是什么？”

11. 假如客户说：“我再考虑考虑，下星期给你电话！”

那么销售人员可以应对说：“欢迎你来电话，先生，你看这样会不会更简单些？我星期三下午3点的时候给你打电话，还是你觉得星期四上午9点比较好？”

类似的借口当然还有很多，各种应对方法也不一而足。在这里，我们虽然不能一一列举出来，但是，万变不离其宗，处理的方法其实是相通的：就是要把拒绝转化为肯定，让客户拒绝的意愿动摇，推销员就乘机跟进，诱使客户接受自己的建议。

6步法帮你成功消除客户的顾虑

在销售的过程中，遇到客户有顾虑、犹豫不决是很正常的。顾客犹豫只是想把销售过程变慢，以了解尽可能多的信息。优秀的销售人员会正视

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

客户的反对意见，让客户将他们的顾虑说出来。只有了解和解除了顾客的顾虑，你才有可能销售成功。

1. 通过简单策略消除客户顾虑

客户提出的反对意见只是销售业务中的一部分，重要的是你应该知道如何来解决。解决客户的顾虑有很多方法，以下几种打消客户的顾虑方法可以增强顾客对产品了解，并且增加对你的尊敬。

（1）完全忽略客户提出的异议。如果你知道客户需要你的产品或服务，并且有购买的意向，但是他有一种自然的反对倾向，这时你就可以完全忽略他的异议，或者只是暂时地放一放，在以后的会谈中，将产品更有利的一面展现给客户。只要你产品的优势比客户的异议更有价值，客户就不会再反对了。

如果你是销售的新手，那么在没有真正了解客户的顾虑是什么之前千万不要置之不理。有些时候，你只需承认客户的顾虑就足够了。你的客户会因为你专注地听他讲话感到满意，从而会开始另一个话题。

客户有顾虑，并不一定就意味着“不行”，他可能只是想说“这个方法不好”。如果是这种情况，那么你用另一个方法同样可以达到目标。

（2）提前打消顾客的顾虑。如果你知道客户会对某种情况提出异议，那么最好你先替他说出来。

你在适当的时机把问题提出来比客户自己提出来要好得多，这样你能够控制并能把它变成你的优势。

比如说，你知道自己的产品比市场上其他公司的价格要高，你能肯定客户会对此提出异议，那么你可以说因为自己的产品含有最高质量的成分。

高质量的成分能让人们感觉舒服，能够持久或者用起来更放心，所以比其他的产品要贵，这样你就占了优势。在客户还没有将你拒之门外之前，你需要对这些好处进行宣扬。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



2. 消除客户顾虑的简易步骤

消除客户顾虑的简易步骤，可以告诉你如何排除异议或解除顾虑。

第一步：听他说完。听顾客把话说完，了解顾客真正担心的是什么，这是解除顾客顾虑的第一步。

第二步：回馈客户。对顾客所说的话进行重新表述，实际上你是在询问更多的信息。你要确定他已经把所有的过程都说了出来，以防在你解决了这个问题以后又冒出了另一个。你要对他说："把所有的问题都说出来，让我了解事情的全部。"

第三步：提出质疑。提出质疑需要有计谋和策略。如果有人反对你让片区巡逻人员穿反光的衣服，不要直接说："这有什么不对？"相反，你应该谦恭地问："这样的衣服让你不舒服吗？"如果确实是这样，那么他会告诉你原因。

第四步：巧妙回答。如果你自己确定已经了解了客户顾虑产生的前因后果，那么就可以自信地解答他的顾虑。

如果客户的顾虑是因为产品或服务的价格，你可以将产品或服务的价值告诉给客户，然后让客户用金钱与产品或服务的价值作比较，让客户充分了解到产品或服务的优势。

第五步：确认回答。在作出回复后，你确认客户已经听到了你的话并且承认你的说法是正确的。如果你没有完成这一步，客户很可能会重新提起他的话题。

你可以在作出回复后非常简单地加上一句："这就消除了你的顾虑，不是吗？"

第六步：顺便一提。顺便一提是说服别人时最有效的词语，你可以用来改变方向，将话题转移。不要一直不停地说，你要有意识、有目的地回到产品展示中去。

如果你能反复实践并能正确运用以上六步，你就能成功实现自己的销

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

售目标，即使客户提出反对和顾虑也不必担心。

3. 消除客户顾虑应注意的问题

认为客户的顾虑不重要而忽略过去，通常会极大地加重他们的反对情绪。许多情况下，只要简单地说一句“我明白”“我理解”就表示你承认他们的顾虑了。在一些特殊的情况下，你可以说：“让我做一下记录，在我们把所有问题都解决完以后再来探讨这个问题。”然后，把问题记下来，再进一步解决。把问题记下来表示你充分重视，同时也显示了你的专业化水平。

不要与客户争论。不与客户争论看起来非常容易理解，但是你与别人谈论时情绪往往容易激动，变得不易控制，因为意见不同与人吵了起来或打了起来，会在你和对方之间形成一道不能逾越的屏障。要记住，你的任务是说服他，而不是与他进行几个回合的较量。

对于你的客户来说，他提出的每一个问题都是有价值的，要把客户的事情当做你自己的事情来对待。

及时捕捉成交信号：抢单就在一瞬间

销售过程中运用任何方法和技巧的最终目的只有一个，那就是成交，只有成交才是销售的最终目的。一个销售人员的成交量反映出销售能力的强弱，也是营销努力成效的最终反映。那么，怎样提高成效的问题，也就变成了怎样提高成交率的问题。

1. 及时捕捉成交信号

什么是成交信号？成交信号就是客户有意无意地通过语言或行为显示

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



出来的，表明准备购买某种产品的信息。在销售过程中，如果客户已经产生购买意图，那么这种意图总会被客户通过语言、表情、行动等自然而然地流露出来。

恰当的成交时机，即客户流露出购买意图之时。为了选择恰当的时机说服客户成交，销售人员要搞清楚客户通常会在何时流露购买意图以及客户通常会怎样流露购买意图。

在整个销售过程中，销售人员都应该注意捕捉客户的成交信号。通常在以下几种情况中，客户成交的希望比较大。

（1）客户对产品产生浓厚的兴趣时。产品的最佳优点是最能让客户心动的，当客户认可它的优势，便可能直接产生成交，如再增加一些煽动性的语言，激起客户购买的“冲动”，就可达到销售目的。

（2）销售人员介绍了产品的主要优点之后。当销售人员系统地向客户介绍完产品特点之后，客户对产品的功能和优势都相当了解了，对产品也有了整体上的概念。此时，销售人员应不失时机地向客户提出成交请求。如果客户感兴趣，就会促成交易。

（3）客户仔细研究产品、产品说明书、报价单、合同等之后。客户在仔细研究了各种相关文件和资料后，如果已发出明显的购买信号，只要适时地给予解答，便可促成交易。

销售人员要随时保持敏锐的成交嗅觉。你必须积极主动，因为客户不会代替你的角色来帮你完成任务。

与客户成交，应把握最佳成交时机。有些资深的销售人员说，“客户下决心购买的时机只有那么一瞬间”，好好把握机会，给客户一点压力对你的销售将大有益处，而且通常效果显著。

2. 学会识别各种成交信号

在很多情况下，客户往往出于各种动机而刻意隐瞒他们所表现出的成交信号。销售人员一定要谨慎，要想准确把握成交机会，必须留心观察客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

户购买心理的阶段性变化，识别客户显现的各种成交信号。

当你准确识别客户的购买信号时，就可以向客户征求订单了。细致地观察客户的表情，并根据其变化的趋势，采取相应的策略、技巧并加以诱导是成交阶段的关键。

一名优秀的销售人员不仅应该知道如何捕捉客户的购买信号，还应该知道如何利用这些购买信号来促成交易。

优秀的销售人员从洽谈一开始，就会注意客户的反应，捕捉成交的信息，随时准备成交。只要销售人员觉得已经勾起了客户的购买欲望，就应当尝试着去争取成交。

在将要成交的最后阶段，销售人员一定要保持头脑的清醒与冷静，仔细确认对方所发出的成交信号，并采用适当的方式将销售过程顺利完成。

3. 用适当的方法促成交易

掌握了客户的购买信号之后，销售人员还需要针对具体情况，采用适当的方法促成交易。

（1）证实提问法。证实提问法就是提出一些特殊问题，如果对方回答这些问题，就表明其更加感兴趣而且愿意继续深入下去。销售人员提出证实性问题时，其实是在寻找给自己正面激励的答案。

（2）倾听法。有人说：“有两种力量非常伟大，一是倾听，一是微笑。”而在销售界，这两种力量同样可以起到举足轻重的作用。微笑可以增进主顾双方的感情，促成生意的成交，这是有目共睹的事情。而倾听，同样可以让销售人员做到这一点。

想要做到倾听别人的谈话并不难，只需要销售人员对客户有一颗真诚的关爱之心就足矣。只有从内心深处真正关心客户，了解客户，密切彼此之间的交情与信任，你才能认真地倾听！

（3）直接成交法。直接成交法就是销售人员向客户主动地提出成交要求，直接要求客户购买自己所销售的产品或服务的一种方法。这种方法如

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



果使用不当，可能会给客户造成压力，破坏成交的气氛，反而使客户产生一种抵触成交的情绪，还有可能使销售人员失去成交的主动权。

直接成交法一般可以促使客户把思路转移到购买问题上。比如，向客户介绍产品，或回答客户提出的问题后，可以接着说："没问题吧，什么时候给您送货？"

这样并不一定就是要马上成交，而是促使客户考虑购买的问题。当客户提不出什么异议，想买又不便开口主动提出时，可以运用直接成交法，结束推销过程。

4. 掌握结束销售的技巧

促成交易的结果不外乎两种情况：交易达成或交易失败。然而，无论是这两种情况中的哪一种，都没有意味着销售完结。

无论是交易成功还是交易失败，优秀的销售人员都应该表现出其应有的素质与涵养，只有如此，才能实现与客户的长久合作和自己销售事业的持续发展。

当客户顺利地签下合约后，一定要沉着冷静，尽快与客户签署收款单或合同，否则，过去的努力可能前功尽弃。

一旦成交结果确认，表明销售工作已经顺利完成，此时，销售人员就应当挑选适当的时机与客户道别，道别要求销售人员面对客户态度要诚恳，言辞得体，举止有礼。

销售人员为了表示对成交的负责和客户利益的关心，应在告别之前主动向客户保证随时愿意解答对方所提出的问题及提供良好的售后服务。这种行为，更能为销售人员和客户之间建立其良好的协作关系，为日后的再次合作奠定了良好的基础。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



说服无主见型客户，帮助对方下决心

过于犹豫不定的客户，可以帮他作出可行的针对其实际情况的购买方案，可以真心实意地从客户的立场为他推荐几款适合的产品或几种服务。

当客户对是否购买你的产品犹豫不决时，你可以给客户考虑的时间期限。你要巧妙地提醒客户，促使他无法由着自己的性子无限期拖延交易的日期，也无法真正静下心来思考购买你的产品或服务划不划算。

如今的市场竞争激烈，同类产品的供应商多不胜举，你的产品质量好，可能还有比你更好的；你的产品价格低，说不定还有比你更低的。所以，不要让客户挑花了眼，始终让他认为购买你的产品或服务是最划算的！

绝大多数的客户认为划算是从产品的价格、质量或者产品本身所带来的附加值（多指售后服务）而言的。他们之所以看上了你的产品或服务，也正是基于产品或服务的某一突出特征的吸引，比如价格、质量、运费、售后服务、增值空间等的其中某项，而不是全部。当两个产品或者服务的差别不大时，交易往往取决于客户和销售人员的交情。

所以，当销售人员在进行说服的时候，就要针对客户看重的那一点入手，进行重点说服。面面俱到只能增添说服的难度，也会让客户觉得虚假。

也许，你所在的公司是中小型企业，规模不是很大，研发新产品的能力也不是很强，生产出来的产品或者提供的服务存在不尽如人意之处；也许你所在公司生产的是高科技产品，但是市场普及有难度，那怎么进行隐秘说服呢？这个时候，我们就要以产品或服务的无可比拟的优势或者我们销售人员自身的人格魅力来说服客户那颗尚在观望、犹豫的心！

事实上，无论企业的规模大小，总会存在优势和劣势的一面，比如微软的强项在于系统的研发，而IBM在于手提电脑的质量和技术方面，苹果则

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



在于图像效果的技术方面，戴尔却是专注于客户服务方面，而Google则是在搜索技术方面。这些企业的不同研究开发方向组成了当今IT业界多姿多彩的市场服务，它们的优秀在于自己的优势，但这并不意味着它们在其他方面也一样的强盛无敌！

面对犹豫不决的客户，为了防止在说服最后的关口功亏一篑，销售人员需要做的是尽快地帮助客户下定决心。

有很多胆怯的销售人员，在接近客户、说服客户的流程中都做得很好，可就是成交不了。原因是什么呢？因为他不敢催促客户，或者说，不懂得帮客户下定决心的技巧。

隐秘说服的最后阶段，也是你帮助消费者下决心的时候。但往往在这个时候，很多人是不敢催促客户成交的。其实只要你判断进入了这个阶段，就应马上用催促性的提问，促使他的成交，要不然他还会把钱多捂几天，这几天什么变化都可能出现。

那么，当客户只差一点决心就要购买了，销售人员如何给予他这最后的决心呢？是单刀直入，直接催促他掏钱吗？当然不是，你还需要一些委婉的方法。

下面是一些常见的行之有效的方法。

1. 征求意见法

有些时候我们并不能肯定是否该请客户签订单了，我们也许不敢肯定是否正确地观察到了客户的购买信号。在这些情况下，最好能够使用征求意见法，你可以这样问：

“陈先生，买了这本书，对你的工作是很有帮助的，不是吗？”

“在你看来这些书会对你的公司有好处吗？”

“如果买了这些书，一定对你的孩子的学习有很大帮助。”

这种方式能让你去探测“水的深浅”，并且在一个没有什么压力的环境下，求得客户的订单。当然，如果你能得到一个肯定的答复，那你就可

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

填写订单了。你也不必重新啰嗦怎样成交了。像其他任何领域内的销售一样，你说得越多，越可能有失去订单的风险。

2. 从较小的问题着手法

从较小的问题着手来结束谈判，就是请你的客户作出一个较小的决定，而不是一下子就要作出什么重要的决定，后者比如是让他们回答“你准备订货吗”之类的问题。一般来说，前一种试探或许会有助于推销。你所提的问题应该是：

“你看哪一种比较好？”

“你看是你带走，还是我们给你送到府上？”

“我帮你拿到柜台去好吗？”

“如果你买了的话……”

“让我们把货送到你家里？并且……”

3. 选择法

用以下的提问方法给你的客户以选择的余地——这些问题的无论哪一个答案都表明他同意购买你的产品或服务——你可以让他进行一步小的选择：

“要这一种还要那一种？”

“你决定要哪一种产品？”

“是付现金还是赊购？”

4. 敦促法

你可以暗示商品非常畅销，如果客户不及时行动，将失之交臂。

“朱先生，这种产品销售得很好，如果你现在不马上要的话，我就不能保证在你需要的时候一定有货。”

同时把订货单递过去。如他对商品确有兴趣，就会签单，推销也就成功了。

5. 悬念法

如果条件许可，又确实是这样，那么可表明现在买的好处：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



“这个月要涨价。”

“这种型号的只有一件了。”

“唐先生，价格随时都会上涨，如果你现在行动的话，我将保证这批订货仍按目前的价格收费。”

但要注意，说得不妥当很容易失去顾客。

总之，当你已经将客户成功说服，让客户与你达成了一致，认为你所提供的产品能够满足他的需求之后，你就要善于发现他发出的购买信号，并不失时机地采用各种办法拍板成交，结束销售。

说服顽固型客户，要有逻辑才无懈可击

每个人都有逆反心理，不会轻易被别人说服的。这需要一套高明的说服技巧，而要掌握这套技巧，说服者必须具备无懈可击的逻辑思维能力。

作为一名销售人员，最怕遇到、最难打交道的就是那些顽固的客户。这种人自以为是，从来不改变自己固有的观念。当你和他的意见相左，试图劝说他时，他甚至会把你当敌人来看待。要说服这样的人，必须要讲逻辑，让对方觉得你的言论无懈可击，最终不得不同意你的观点。

意大利科学家伽利略年轻时立志从事科学研究，可他的父亲十分反对。伽利略希望得到父亲的支持和帮助，却屡次遭到拒绝。伽利略知道父亲是个相当固执的人，为了说服父亲，他想了一个非常高明的办法。

有一次，他对父亲说：“父亲，我想问您一件事，是什么促成了您同母亲的婚事？”

父亲回答说：“因为你的母亲十分吸引我。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

伽利略又问："那在此之前，您有没有娶过别的女人？"

"没有，孩子。"父亲说，"家人曾经给我介绍了一位富有的女士，可是我只对你母亲情有独钟。"

伽利略说："您说得一点也没错，您不曾娶过别的女人，因为您爱的是母亲，可是您知道吗？我现在也面临同样的处境！除了科学以外，我不可能选择别的职业，因为我喜爱的正是科学！其他事物对我而言，都毫无用途与吸引力！难道我要去追求财富或是荣誉？科学是我唯一的需要，我对它的爱，就如同对一位美貌女子的倾慕。"

父亲说："像倾慕女子那样？你怎么会这样说呢？"

伽利略说："一点也没错！亲爱的父亲，我已经18岁了！别的学生，哪怕是最穷的学生都会想到自己的婚事。可是，我却从没想过。因为别人都想寻求一位标致的姑娘作为终身伴侣，我却只愿与科学为伴。"

父亲不说话了，只是默默地听。

伽利略继续说："亲爱的父亲，为什么您不能帮助我实现自己的愿望呢？我一定会成为一位杰出的学者，并能获得教授身份。如此，我便能以科学为生，而且比别人生活得更好。"

父亲为难地说："……可是我没有钱供你上学。"

伽利略激动地说："父亲，您听我说，很多穷学生都能领取奖学金，这些钱是公爵、宫廷给的，我为什么不能去领一份奖学金呢？您在佛罗伦萨有许多朋友，交情也都不错，他们一定会尽力帮助您的。这样，您就能到宫廷去处理这件事了。"

父亲被说动了："嗯，你说得有理，这是个好主意。"

伽利略抓住父亲的手，开心地说："父亲，求您尽力而为。我向您表示感激之情的唯一方式，就是保证自己成为一个伟大的科学家！"

在这里，伽利略将科学事业比作爱人，凭借一番在逻辑上无懈可击的言论最终说服了父亲。后来，他实现了自己的理想，成为世界著名的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



科学家。

顽固的人并非不能说服，而在于劝说他的人是否有足够的耐心和高明的策略。因此，当你要试图说服一个顽固的人时，若能仔细揣摩对方的心理，寻找他的弱点，有针对性地采用相应的说服策略，一定能取得意想不到的效果。

融化式说服，像流水一样循序渐进

我们不要妄想一次就说服客户，让客户马上就相信自己。解除客户戒心的武装要像不断奔流的泉水一样，虽然不像大海的波涛那样气势磅礴，但却永远充满着不竭的活力，永远给饥渴的旅人以温柔的润泽，而不像茫茫大海般的苦涩，让人难以接受；解除客户戒心的武装也要像温暖的春阳融化大地冰雪一样，无声，缓慢，彻底。

这种无声无息就将凶险化于无形的说服我们称之为融化式说服。

融化式说服人品第一，就是说你给客户留下的印象要好，尤其是第一印象。如果是电话联系的客户，你给对方的第一印象不好，你将连和客户见面的机会也不会有！

那么如何做好融化式说服呢？

1. 充满自信

要对自己的说服能力充满信心，对自己公司的产品或者服务充满信心。

2. 态度诚恳

在和客户进行洽谈时，要真诚地回答客户的问题，设身处地地为客户

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

着想，本着为客户服务、服好务的思维。

3. 头脑灵活

和客户交涉的时候，能敏锐地捕捉客户内心的真正意图，并能迅速切入，对症下药。

4. 说话有分寸

在和客户洽谈比较敏感或者迫切的问题时，一定记住说话要有大的回旋余地，以便将来能够多次联络、合作。

5. 言而有信

如果和客户约定了什么事，就要保证做到。千万不要给客户不能兑现的空头承诺！

6. 切忌背书一样的业务宣讲

这个给客户的印象是你对业务不精，是在敷衍他。记住将你的解说词组织得犹如你和客户拉家常一样随意、流畅、灵动！

激将式说服，可以改变客户的意志

在说服客户的过程中，如果采用直截了当的办法，往往事与愿违。因为人人都有一种逆反心理，他们会想："我为什么要听你的？我偏不按你说的做！"即使他认为你说的对，但潜意识中仍然不愿意放弃自己的观点。

激将法，简单地说，就是从心理学角度出发，用反面的话激励别人，使之痛下决心去做成什么事，从而起到良好的言语说服效果。这种方法一般用在办事拖拉、犹豫不决、难以下决定的人身上。比如：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



“这么好的产品，你认为需要与你夫人（或其他人）商量，然后再选择怎么做吗？”

“只有能自我做主，毫不迟疑作出决定的人才是一个精明的企业家。”

“我听你们的同行说，你可是一个有主见的人。所以请你现在就下决心吧！”

“你嘴上说这说那的，其实你心里根本不想跟我签约，对吧！”

于是，对方在激动之下往往会痛下决心，便造成了这样一种结果：这些事不是你说服他做的，而是他自己要做的。

公元208年，刘备被曹操打败，逃至江夏，势单力孤。为了继续与曹军对抗，必须与盘踞江东的孙权联手。于是，军师诸葛亮自荐出马，劝说吴国出兵抗曹。

然而，孙权此时正按兵不动，尚在观望。那么，诸葛亮又是怎样说服他的呢？

见到孙权后，诸葛亮一眼就看穿了他的心思：想战，又怕打不过；想和，又怕人耻笑。便对他说：“曹操已平定北方，攻破荆州，威震天下。我主刘豫州被迫退到江夏，愿孙将军量力而行。若能以吴越之众与之抗衡，就应与曹操绝交；如若不能抵挡，就应按兵束甲，早早投降。现在将军表面服从，而内怀犹豫，事急而不决断，大祸即将临头。”

孙权反唇相讥说：“照先生所说，刘豫州为何不降曹操？”

诸葛亮便故意回答说：“古代的田横不过一名壮士，尚且守义不甘受辱，何况刘豫州是皇室后代，英才盖世，众士仰慕，如水归大海，怎能屈从曹操？”

孙权被这字字千钧的话激怒了，勃然变色，道：“我不能以整个吴国和十万将士屈从曹操而甘受其挟制。我亦决心抗曹！”

此时的孙权年纪尚轻，自尊心强得很。孔明就是利用孙权的这个特

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

点，以言语刺激他的自尊心，使他的意志按照自己所期待的方向转化。不过，孙权虽然口头上说不降，其实内心也很不踏实，又向孔明问道："刘豫州新败之后怎能抵抗曹操？"

诸葛亮分析说："刘豫州虽然刚打了败仗，但失散归来的战士和关羽所率的精兵，尚有万人。刘琦的战士也不下万人。曹操军远来疲惫，已是强弩之末。再说，北兵不习水战。降曹的荆州战士，是被迫投降的，并非心服。孙将军若能派遣猛将，统军数万，与刘豫州同心协力，一定能打败曹操。曹军兵败北撤，则荆、吴势力发展，天下鼎足三分的局面就会形成。成败在此一举，取决于将军的抉择。"

孙权听了诸葛亮令人折服的精妙分析，这才坚定了战胜曹操的信心。于是，经过一番努力，诸葛亮终于说服了孙权，成功地完成了联吴抗曹的使命。

激将法的妙处就在于，故意拿话挤兑对方，使他无处可逃，不得不立刻表明态度。可见，在说服别人时，如果能摸透对方心理，因时制宜地采用激将法，往往能马到成功。

克服异议，让客户无法抗拒

销售人员在为客户做展示或者在洽谈过程中，总会遇到千变万化的情况，作为一名专业的销售人员遇到意外的问题时要沉着冷静，机智灵活地化不利因素为有利因素。这就是说，要有随机应变的能力。

如果你正在与一位新客户洽谈生意，突然，一位老客户打来了电话。他告诉你说，撤销以前答应你的购买许诺。这时，你肯定有着双重的压

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



力，既想在老主顾那里挽回败局，又怕在新客户那里泄露销售失利的信息。面对此种局面，如果你惊慌失措，或对着电话与老主顾大叫大嚷，斥责他言而无信，那就是太愚蠢了。结果只能是留不住老客户，又赶跑了新客户，鸡飞蛋打。

我想，聪明的你绝不会这么做。你肯定会客气地对老主顾说："这没关系，不过，我现在正在与一位朋友谈要紧事，我们明天见面再详细谈谈你看怎样？"这的确是一种理智而聪明的做法。

这种做法的高明之处在于左右逢源。通常情况下，听你这样解释，老主顾是不会跟你在电话中继续纠缠的，他会答应你的请求，如此一来，你就又有了一个跟他谈判，以期维持原有交易的机会；而另一方面，新客户不仅会为你重视他而高兴，也会为你因为他而拒绝一次约会感到歉意，这非常有益于你与他达成交易，真是一石三鸟。

在说服成功之前，客户随时都可能提出异议。这个问题如果处理不好，往往会降低客户的信任度，并最终导致客户的拒绝。

那么，面对不同的异议，具体该怎样处理呢？

如果异议很尖锐，你就说："是这样。但是……"先肯定，后转折。同意顾客的观点，甚至赞赏他的眼力："这个问题提得好！""很高兴您提出这一点。"接下来再委婉地说明，他提到的缺点怎样被优点抵消了——"虽然价格高，但产品质量好、寿命长、高保险、易操作"等。例如，一家植物商店里，一位顾客正在打量着一株非洲紫罗兰。

顾客："我一直想买一株非洲紫罗兰，但听说开花很难，我的一位朋友家的就从没开过。"

推销员："是的，您说得对，很多人的紫罗兰开不了花。但是，如果您按照规定要求去做，它肯定会开的。这个说明书将告诉您怎样照管紫罗兰，请按照上面的要求精心照管，如果仍不开，可以退回商店。"

你看，这位推销员用一个"是的"对顾客的话表示赞同，用一个"但

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是”解释了紫罗兰不开花的原因。这种方法可以让顾客心情愉快地改变对商品的误解。

如果对小问题异议很大，可承认这一点，采取适当措施，或提供特别服务，价格让步等。

如果异议难以克服，不要跟顾客争吵，最好马上转向其他商品。

如果异议很小，暂且不去管它，因为这可能是顾客随意说的，待他再次提起时再去处理。不要对异议谈得过多，这样反而会把事态扩大。

要仅在顾客明显误解的情况下否定异议，比如：

推销员：“这种沙发表面是用漂亮的纤维织成的，但坐在上面感觉很柔软。”

顾客：“是很柔软，但很容易脏。”

推销员：“您说的是几年前的情况了，现在的纤维织物都经过了防污处理，而且具有防潮性，假如沙发弄脏了，污垢是很容易除去的。”

记住：克服异议的最根本的方法，是对它有所预料。

有时候，说服就像中医看病一样，只有号对了客户的脉，才能对症下药，采取有效的措施，来说服客户。

处理分歧的心理策略

在销售过程中，销售人员与顾客有分歧是很正常的。分歧可能是建设性的，也可能是非建设性的。非建设性的分歧会破坏会谈，建设性的分歧则使会谈双方的观点变得更加明确，能够使会谈取得丰硕成果。销售人员的职责就是通过与客户会谈、回答客户提出的疑问、解决与客户的分歧，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



最后达成共识、完成销售。

造成分歧的原因有具体事务上的分歧和心理学意义上的分歧两个截然不同的方面。

一种是具体事务上的分歧。这是可以通过讨论来加以解决的。在一定程度上，这种分歧有利于客户与销售人员达成交易。客户的异议、客户的尖锐提问、客户的怀疑刺激销售人员发挥他的才艺，向客户展示产品，告诉客户产品能给客户带来哪些好处。当然，这种好处不仅仅是物质上的，还必须让客户心理上得到满足。

分歧的根源不同，人们对分歧作出的反应也不尽相同。在哪些情形下作出哪种反应，并不是由销售人员的智商决定的，而是取决于销售人员的反应和本能。我们需要用理智的思维方式来研究和探讨分歧，努力摆脱分歧带来的困扰，认真地对待分歧，并且想办法消除分歧。

客户对产品的作用、性能和产品价格的合理性产生怀疑，或者是对产品的因素抱有错误的偏见时，往往会跟销售人员产生某些表面上的分歧，这些都属于具体事务上的分歧。具体事务上的分歧使会谈双方的论点更加明确，并促使销售会谈向成功的方向发展。

具体事务上的分歧是建设性的分歧，它表明了客户的兴趣和利益所在，使会谈更具有针对性。对具体事务的解释和说明有助于提高客户的满意度，因为客户不会买一只装在袋子里的猫，不会接受不利的购买条件。相反，非建设性的分歧（大多数情况下是心理上造成的分歧）则会把整个销售会谈给毁掉。

当销售会谈中出现非建设性的分歧时，这种非建设性分歧中脱离实际的、个人化的论点会使销售人员忽视客户的需求，使销售人员不能集中精力来满足客户的需求。

当分歧通过协调得以解决时，所有人都感觉自己是赢家，所有人都把问题解决了，所有人都能够看到好的结果，所有人都乐于接受能给未来带

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

来利益的、积极的解决方案。在客户关系管理中，共同解决分歧能够更有效地使客户与销售人员关系更密切。通过协调建设性地解决分歧可以使客户和供货商成为情同手足的“兄弟”。

另一种是心理上的分歧。它通常是由非具体事务因素造成的。造成心理分歧的因素有很多，可能是销售人员向客户投以了过于尖锐的目光，或者是跟客户开了个不恰当的玩笑；也可能是销售人员触动了客户当时的心结，而客户又并不想向销售人员提及这些事。

分歧有时是在有意识的状态下主动产生的，但有时也可能是在无意识的情况下偶然产生的。客户与销售人员之间经常会在完全无意识的情况下出现分歧。客户生气或发脾气，并不一定带有战略性的目的，也并不一定要将销售人员轰出家门。大多数情况下，欠考虑的事或者不礼貌的行为都会潜移默化地影响到会谈双方，有失礼节的行为往往会阻碍人们将自己内心的不满放到桌面上来。

心理原因造成的分歧解决起来要比具体事务层面上的分歧难得多。心理上的分歧往往使正在进行商讨的会谈双方突然面临着巨大的问题和矛盾。在会谈过程中，碰到很棘手的话题往往就是心理作用导致的。

具有心理背景的分歧通常是权力或认可方面的分歧。这种分歧首先涉及的是客户在购买产品时是否受到了蒙骗，然后涉及权力、利益，涉及优势和从属关系，涉及先后关系。

由于造成分歧的原因各不相同，每当我们遇到分歧时首先应该考虑这到底是什么分歧，我们与客户的分歧点具体在什么地方。

分歧背后的原因通常很复杂而难以琢磨。所以，在没有确认客户反对意见重点及程度前，销售人员直接回答客户的反对意见，往往可能会引出更多的异议。因此，积极地询问就显得尤为重要，切忌对自己的判断过于自信。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



1. 多问“为什么”，让客户自己说出原因

每当问到为什么的时候，客户必须回答反对意见的理由，说出自己内心的想法，并且会在潜意识里重新检视其反对意见是否妥当。另外，询问应该越开放越好，尽量让客户说出异议的全部。

销售人员面对分歧时心情急躁、不舒服是正常的，应调整态度以让客户感觉“你明白并尊重他的异议”，因为客户只有在觉得被尊重，异议被重视，相信你会全力解决问题的时候才会和销售人员交流，说出心里话，并提供更多的资料。诚挚的倾听和热情的回应是良好态度的要件。

2. 销售人员要尊重客户的意见

客户的意见无论是对是错、是深刻还是幼稚，销售人员都不能表现出轻视的样子，如不耐烦、轻蔑、走神、东张西望、绷着脸、低着头等。销售人员要双眼正视客户，面部略带微笑，表现出全神贯注的样子。并且，销售人员不能语气生硬地对客户说“您错了”“连这您也不懂”；也不能说一些明显抬高自己的话，显得自己比客户了解知道得多，贬低了客户，会挫伤客户的自尊心，销售也就很难进行下去。

3. 要取得胜利，小处不妨忍让

客户购买商品，并不一定非要所有的条件都完全满足才购买，往往只要是最重要的几项需求能被满足就会决定购买。因此，销售人员不妨在小的地方顺从客户，给足客户面子。

在销售人员对付客户挑起的斗争时，有力的辩论和论据是起不到任何作用的。从原则上来讲，销售人员只能用赞同、容忍和宽容来应对客户挑起的斗争。

从根本上说，总是与别人发生分歧的人，最终将一事无成。销售的目的就是客户手中的订单和客户的满意。销售人员日常的销售工作就是满足客户的个人需求，消除可能导致与客户发生分歧的不利因素。

销售应该是平和的，富有容忍度的，而不是卑躬屈膝地向客户乞讨，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

而是源自内心的、为客户服务、为客户带来利益的信念。销售人员在销售的时候并不需要将自我评价、自我的重视展示给站在市场边缘手拿订货单的客户看。

在处理完令人备受折磨的分歧之后，事后的客户关系维护工作是十分重要的，销售人员应该清楚地向客户表明分歧已经解决了。要将目光投向未来，关注分歧解决后客户所期望获得的利益和好处。

4. 预防分歧的产生

在销售过程中，可能随时都会跟客户产生分歧，但优秀的销售人员往往可以预估可能产生的分歧，并提前做好处理的准备，或是主动地把客户的异议讲解给客户听，从而有效预防非建设性分歧的产生。

因此，在商品销售过程中，预防分歧有其独特的好处，是很好的销售方法。提早预防，可以缩短销售洽谈过程、节省时间、提高销售效率，也可以有力促进客户的购买，为顺利成交创造良好的条件。

优秀的销售人员都会总结出一些适合自己的防范方法，这些方法不但可以预防跟客户产生分歧，即便是产生了分歧，也能够做到临危不乱。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第7章

参透价格心理玄机，为产品卖个好价钱

价格问题并不是销售人员与顾客之间的坚冰，只要沟通得法，方法巧妙，同样可以让顾客买到称心如意的商品。优秀的销售人员则会根据顾客的心理变化来巧妙地进行价格沟通，让嫌价格高的顾客觉得价格其实并不高，或即使高价也买的值；让怕便宜无好货的顾客真正认清产品的好处，做到物美价廉，让顾客的担忧变成满载而归。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

客户拒绝成交的价格原因

在销售过程中，客户针对价格问题会提出各种各样的反对意见，针对这些意见，销售人员要认真分析原因，加以解释，这样才能排除销售中的障碍，达成交易。一般情况，客户拒绝成交的价格原因主要有以下几种。

1. 认为自己不具备消费能力

在一般情况下，客户说这句话的时候，可能是一种借口，其真正的原因可能是想买别的产品，或者是客户不愿动用存款。也可能是因为销售人员的说服工作做得不够，客户还没有意识到产品的价值，所以没有产生购买欲望。对此销售人员要深入细致地调查，如果发现客户确实无力购买你所提供的产品，最好的解决办法是暂时停止向他销售，等他的经济状况有所好转时再向他销售。而如果发现客户总的经济状况很好，但资金暂时不足时，客户有可能不好意思主动提出，此时销售人员可主动建议使用别的支付方式，这样既解决了客户的难处，又达成了交易，可谓两全其美。在客户无力支付现金时，销售人员还可以劝说客户给出一个最迟的付款期限，或者劝说他延迟购买别的可缓购的商品，把所有资金集中起来购买急需品。

2. 把价格当做“挡箭牌”

如果客户不想购买产品，那么价格高低就不是真正的拒绝原因，而是借口。客户可能因为产品不符合他的需要，他经济条件不行或是他已看中了类似的其他产品，不好直说，而以价格作为借口。此时，销售人员必须摸清客户拒绝购买的真正原因，不可在讨价还价上浪费时间，影响整个销

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



售工作。

3. 客户对产品价格已有固定看法

有的客户对于产品的价格会先入为主，坚持自己固有的看法，而这些看法往往是错误的，他们过低地估计了生产成本，特别是低估了那些所谓“简单产品”或者大规模生产的产品的成本。面对这样的客户，销售人员就要用大量的具体事实向客户作出解释，纠正他们的错误认识。如果所面对的是众多客户，销售人员及企业就有必要开展一场大规模的宣传活动，来提高客户对产品价值的认识。

4. 客户看到同类产品的价格较低

在这种情况下，销售人员最好就价格问题做一些解释，详细介绍价格不同的原因，并且中肯地指出客户在进行价格比较时所忽略的方面，比如产品的质量，性能等方面。有时客户是固执的，你必须弄清楚客户有异议的真正原因，然后再与之进行商讨。有一点必须强调，在解释中，必须让客户看到你的产品的优点以及客户购买你的产品可带来的好处。如本企业的成就、技术、研究成果、服务项目、产品配套、零部件更换等，并以此向客户表明，从各方面的情况看，你所销售的产品确实物美价廉。

5. 习惯在价格上挑毛病

有些客户天生喜欢挑剔，在价格上挑毛病是他们的一种习惯，任何产品他们都想削价，“太贵了”是他们面对销售时的口头禅。针对这些客户，不予理睬是最好的办法，将你的中心话题集中于产品的优点。如果销售的是一些大批量生产的产品，可先提供一些昂贵的产品，让客户的精力花费在讨价还价上，然后再把话题转向价格比较低的产品，这样，客户就会感到价格比较合理了。

总之，要避免与客户发生争执，要抑制感情，不要流露出愤怒的表情。

6. 客户试探销售人员对价格的态度

有时候，客户提出价格方面的拒绝，仅仅是一种试探，为了看一看销

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

售人员对价格的坚持程度。这时，销售人员如果既不为之所动又保持应有的礼貌，客户就不会再坚持。所以销售人员在价格争议中，不可为了讨好客户，而轻易地让步。这样不仅会导致大幅度的降价，更有可能影响销售人员在客户心目中的信誉。

以“小”藏“大”谈价格

在可能的情况下，要尽量用较小的计价单位报价，即将报价的基本单位缩至最小，从而隐藏了价格的“昂贵”感，客户也便容易接受了。

在日本首都东京，经常能听到这样的不动产销售话语：“出售从东京车站乘直达公共汽车，只需75分钟就能到家的公寓。”

假如把75分钟改为1小时零15分钟，买房的人一定会大大减少。因为人们会觉得出售的房子离东京很远。在人们的心理上，以分钟为单位的时间自然会感到很短，而以小时为单位的时间自然会感到很长。房地产销售人员正是利用人们的这种心理，变换了一下时间的单位，再加上“直达”、“只需”强调快速的字眼，让人感觉这所公寓离东京并不远。

一位客户相中一块图案特别、质地精良的地毯，问销售人员价钱。“每平方米24.8元！”销售人员回答。“这么贵？”客户听后直摇头。过了一会儿，又有一位客户问这块地毯的价格时，销售人员微笑着反问道：“你为多大的房间铺地毯？”“大约10平方米吧！”

销售人员略加思索后说：“使你的房间铺上地毯，只需1角多钱。”“一角钱？”客户一脸的惊讶和好奇。“你的房间10平方米，每平方米是24.8元，一块地毯可以铺5年，每年365天，这样你每天的花费不就是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



一角多钱吗？”销售人员解释道。

最后，客户欣然买下了这块称心如意的地毯。

这种把商品价格分摊到使用时间或使用数量上的做法，常使价格显得微不足道，非常便于客户接受。

齐格勒曾销售过厨房成套设备，主要是成套炊事用具，其中最主要的就是锅。这种锅是不锈钢的，为了导热均匀，锅的中央部分设计得较厚。它的结实程度是令人难以置信的。齐格勒曾说服一名警官用杀伤力很强的四五口径手枪对准它射击，子弹竟然没有在锅上留下任何痕迹。当齐格勒进行销售时，客户经常表示异议：“价格太贵了。”“先生，您认为贵多少呢？”对方也许回答说：“贵200美元吧。”这时，齐格勒就在随身带的记录纸上写下“200美元”。然后就又问：“先生，您认为这锅能使用多少年呢？”“大概是永久性的吧。”“那您确实想用10年、15年、20年、30年吗？”“这口锅经久耐用是没有问题的嘛。”“那么，以最短的10年来算，对您来说，这种锅每年贵20美元，是这样的吗？”“嗯，是这样的。”“假定每年是20美元，那每个月是多少钱呢？”

齐格勒边说边在纸上写下了算式。“如果那样的话，每月就是1美元75美分。”“是的。可您的夫人一天要做几顿饭呢？”“一天要做两三回吧。”“好，一天只按两回算，那您家中一个月就要做60回饭！如果这样，即使这套极好的锅每月平均贵上1美元75美分，和市场上卖的质量最好的成套锅相比，做一次饭也贵不了3美分，这样算就不算太贵了。”

齐格勒总是一边说一边把数字写在纸上，并让客户参与计算。在计算的过程中总能让客户不知不觉地摒弃“太贵了”这个理由促成购买。

从心理学的角度来说，每一个人对较小的事物更容易作出决定。也就是说，当一个人所面对的是一个较小的决定时，他一般更容易作出肯定的反应。细分法的口才技巧正是基于这一思想，使客户产生了一种数字上的错觉，在让客户更容易接受的时候巧妙地促成了交易。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



拒绝客户不合理的讨价还价

讨价还价是客户的低价追求与销售者高价追求的矛盾斗争的过程，面对客户不合理的价格要求，销售人员要勇于说“不”，但要注意拒绝的方式，做到既不损害公司利益，也让客户下得来台，最好还能促成交易。

“周经理，光天化日之下您要‘抢劫’啊！”“您的价格有点那个，您看是不是……”这种拒绝客户过低出价的口才技巧就是拒绝话语中没有一个否定词，但客户又能够从你的话语中听出弦外之音。你的否定意义隐含在肯定句之中，客户一听就明白了，不必直接说出来，从而既避免了客户的难堪，也不会觉得你的拒绝非常唐突。这样，在肯定句中包含着否定的意思，指出客户的要求欠妥，不易伤害客户的自尊心，容易为客户所接受，从而可以使谈判顺利进行下去。

1. 限制条件拒绝客户

销售人员可以以权限受到限制作为拒绝客户的委婉理由。具体说来，就是指出自己缺乏满足对方需要的某些必要条件，如权力、资金、技术等。“对不起，这个已超出了我的权力范围，请见谅……”“除非把现有的技术水平提高一倍，才能降低成本，满足你们的需要。”

销售人员利用自己能力有限来暗示客户其所提的要求是可望而不可即的，促使客户妥协。同时，言语之中，表现出自己积极的态度，这样既不会伤害到对方，又维持了良好的商业气氛。

2. 借社会局限拒绝客户

指出社会的局限，如法律、制度、纪律、惯例和形势等无法改变的客观局限。例如，“如果不按商谈中的惯例的话，我们可以同意。”“如果法律允许的话，我也同意。”“只要不违背财经制度，这样也行。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



这种拒绝技巧就是销售人员委婉地向客户提出自己有无法跨越的障碍，他的要求已经不属于你能同意的范围。这样既能对客户表示出自己的拒绝，又能取得他的谅解，而且拒绝的过程中又有使用委婉的词语，从而减弱他的抵触情绪。看似同意，实际上是无法实现的，即是一种强调客观局限的否定。

3. 利益补偿拒绝客户

当你拒绝客户的某点要求时，可以在另外某点上给予补偿。比如，当客户提出较低的价格时，如果销售人员对其断然拒绝，定会损害洽谈气氛，削弱客户的购买欲望，甚至会激怒客户，导致交易失败。为了避免这种情况，销售人员在拒绝客户不合理价格要求时，应在自己利益能承受的范围时，给予适当的利益补偿，满足客户喜欢买便宜货的心理。例如，“价格不能再低了，这样吧，价格上你们让一点，交货期上我可以提前，如何？”“对不起，这已是全市最低价了，这样吧，我们再帮您送回家，调试好，怎么样？”

这种给予一定的附加利益来拒绝客户的减价要求，是一种很好的拒绝口才技巧，一般不会使交易因价格争议而失败。

多谈价值，少谈价格

在销售洽谈中，要求销售人员多谈及产品价值方面的话题，尽量少提及价格方面的话题。这是因为，在交易中，价格是涉及双方利益的关键，是最为敏感的内容，所以容易造成僵局。化解这一僵局最好的办法是多强调产品对客户的实惠，能满足客户的需求。销售理论研究表明，价格是具

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有相对性的，往往客户越急需某种产品，他就越不计较价格；产品给客户带来的利益越大，客户考虑价格因素就越少。因此，要多谈产品的价值，少谈产品的价格。

顾客在看好一件商品后，谈价格就成为了与销售人员之间的语言交锋。价钱谈不妥，那么销售人员此前所有的准备都是白费，顾客也落得个失望而归。而价钱合理，物有所值，或物美价廉，那么双方就会轻松成交，顾客也会满意地掏腰包。可见，价钱问题是销售人员在销售过程中值得重视的。

有时，客户的某种需要远不止追求价格低方面，只凭价格，无法吸引客户的目光。有的销售人员在遇到顾客询问价钱问题时，只管报价，而不顾顾客的心理因素。顾客嫌贵，就冷冰冰地把顾客推到打折或特价区，或者指责顾客“不识货”。顾客嫌太便宜，担心产品质量，则更容易遭到销售人员的白眼。这样的销售人员业绩肯定不会太好。

陈先生为了参加一个婚礼，先去一家店购一套礼服，这家店里有许多这样的礼服，并且标价比较低，他一向很少单独出来购物，心里没什么把握。销售人员站在旁边，告诉他这是本市价格最低的，但是陈先生看来看去，无法决定是否购买。

商品已是“本市价格最低的”，为什么顾客还是没有选择购买？因为顾客看中的并不是“价格最低”这一个要素，而是考虑到很多方面，如商品的用途、使用场合等。这些因素要远比价格重要得多。销售人员要与顾客达成交易，应先避谈价格，而是耐心询问对方买衣服的缘由，购买的目的，他喜欢的花边和样式及选择的理由，婚礼的场合以及他是否经常穿这套衣服等。这样迎合了顾客的特殊需要，自然顾客就会选购他要的东西，并且感激销售人员提供的帮助。

一般情况下，客户在购买决定作出之前，都会详细比较商品的性能、功效、款式，并向销售人员提出价格异议。在处理价格难题时，销售人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



员应多向对方介绍商品的优点、功能和效用等。在此时必须强调“一分钱，一分货”，通过对商品的详细分析，使客户认识到花这么多钱是值得的。

比如，一位女士想购买××牌美容霜，但又觉得太贵（180元一瓶），有点舍不得，便产生了顾虑。看到客户犹豫不决，销售人员说道：“小姐，您不知道，这种××牌美容霜含有从灵芝、银耳、鹿茸中提取的特殊生物素，具有调节和改善皮肤组织细胞代谢作用的特殊功效。它可以消除皱纹，使粗糙的皮肤变得细腻，并能保持皮肤的洁白、柔嫩、富有弹性与光泽，从而达到美容的效果。况且，它需要的用量很少，一天只需使用一次，一瓶可使用半年，并且适用于每一种类型的皮肤。”那位女士在听了这番细致的解释后，心里的价格障碍也就随之烟消云散了。

在销售洽谈中，销售人员要多谈及产品价值方面的话题，尽量少提及价格方面的话题。这是因为，在交易中，价格是涉及双方利益的关键，是最为敏感的内容，所以容易造成僵局。化解这一僵局最好的办法是多强调产品对客户的实惠，能满足客户的需求。

销售理论研究表明，价格是具有相对性的，往往客户越急需某种产品，他就越不计较价格；产品给客户带来的利益越大，客户考虑价格因素就越少。因此，要多谈产品的价值，少谈产品的价格。

帮助客户谈价格

有些质朴的客户只认为，当他问你价格时，你给出的价格就是不可更改的唯一价格。他不知道还有报价、询价以及最后敲定的价格，他不清楚

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

价格可以商议决定。

如果你的销售对象是那些通常都会讨价还价的人，那么你先报价，你也会陷于被动。这个价格成了你们谈判的起点，结果往往是，你以低于最初报价的价格卖出产品，或者是交易失败。

所以，当客户问你产品价格时，你开始时可以说："价格会受到多种可变因素的影响，我能不能问您几个问题，好帮您得到最合适的报价？"接着就提问，这些问题可以引导客户作出购买决定，同时也可以帮助你得到有关价格的确切定位。

在客户向你询价之前，你应该清楚他已经看了哪些竞争产品。如果你知道竞争对手是谁，你就会知道对方的报价。

对于不知如何谈价钱的客户时，你应该采取下列措施：

首先，帮助客户避免作出不恰当的购买决定；

其次，不要想当然地认为客户知道如何谈价钱，要了解他的背景和购买经历，以便帮助他作出合适的购买决定；

再次，说明定价方式、订货流程；

最后，向客户解释，价格会因合同条款的不同和订货数量的不同而有所变化，从而帮助客户进行洽商。

你将他们所关心的问题一一进行了解答，对方会很乐意与你合作。你的销售也因此而成功。

此外，还有更重要的一点是，把握好价格讨论的时机。

作为销售人员一定知道，价格问题容易使销售陷入僵局，所以销售人员为了全面掌握商谈的主动权，就要把握好与客户讨论价格的时机。

销售人员要做到：不主动提出价格问题；当客户提出价格问题时，尽量往后拖延；客户坚持马上答复时，要讲清价格相对性的道理，然后继续你的原话题。总之，一定要把握好谈论价格的时机，避免过早讨论价格而使销售工作陷入僵局。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



当销售人员面对客户价格方面的拒绝时，要运用一定的说服方法，让客户不再觉得产品昂贵，以便使他能够接受你的价格。

摸清客户的价格底线

有一个人讲了他一次讨价还价的经历：当我在印尼巴厘岛的时候，有一次去逛街，看上了一个木雕。

“多少钱？”我问。“两万卢比。”

“八千!”我说。

“天哪!”小贩用手拍着前额，作出一副要晕倒的样子，然后看着我，“一万五。”“八千。”我没有表情。“天哪!”他在原地打了一个转，又转向旁边的摊子，对着那摊子举起手里的木雕喊，“他出八千!天哪!”又对着我，“最低了，我卖你一万三，结个缘，明天你带朋友来，好不好？”我笑着耸耸肩，转身走了，因为我口袋里只有九千，就算我出到九千，距离一万三，还是差太远。我才走出去四五步，他在后面大声喊：“一万二，一万二啦!”我继续走，走到别的摊子上看东西，他还在招手：“你来！你来!我们是朋友，对不对？我算你一万，半卖半送!”我继续走，走出了那摊贩聚集的地方。突然一个小孩跑来，拉着我，我好奇地跟他走，原来是那摊贩派来的，把我拉回那家店。

“好啦!我要休息了，就八千啦!”

现在，每次我看到桌子上摆的这个木雕，就想起那个小贩。我常想，我为什么能那么便宜地买到？因为我坚持了自己的底线。我也想，他为什么会卖？想到这里，我又不是多么得意了，因为八千卢比，一定也在他的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

底线之上，搞不好七千他也卖了。

对于销售人员来说，应该如何得知客户的底价是多少呢？一个有效的方法是抬高底价。比如，客户想花15元买一个电源插座，而你要的是20元。你可以说："我们都觉得这个商品的价格还可以。如果我能让老板降到17.5元，你能接受吗？"拿老板做挡箭牌，并不意味着你要以17.5元卖给他们。然而，如果他觉得17.5元也可以，你就把他的商谈底价提高到17.5元，现在与你的要求只差2.5元，而不是5元了。

另外，还可以通过提供一种质量较差的商品来判断他们的质量标准。"如果你只付15元，我给你看铜接点的插座可不可以？"用这种方法，你或许能让他们承认价格不是他们唯一的考虑，他们确实关心质量。

当然，你也可以推荐质量更好的商品，确定他们愿意给出的最高价格。比如可以说："我们还有更高性能的插座，但是每个25元。"如果客户对这种性能感兴趣，他就愿意花更多的钱购买。这种办法可以消除客户的警惕，他会跟你说些真心话。比如你说："我喜欢跟你做买卖，但是这件不是我的，以后我们再合作吧。"你以这种方式消除了他的武装，稍后你说："我很遗憾不能卖给你这个插座，但就咱们俩说，到底多少钱你买？"他也许会说："我觉得15元是最低的价格，但我想18元也是可以的。"于是买卖轻松成交。

销售人员的底价策略

"应该还可以再便宜一点吧！""你就不能再便宜一点儿吗？"每当销售人员听到客户说这句话的时候，都有一种自己快疯了的错觉，但即便

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



如此，也能从中获利。为什么销售双方在你来我往的一轮一轮讨价还价中都感到疲惫不堪，却仍然乐于此道呢？可能主要的因素还是出自企业的评价制度。由于我们的评价制度不健全、不科学，导致销售人员即使开出了价也非最后的不可变更的价格，而是留有余地的。身为销售人员，当你碰到讨价还价的客户时，你要先确认问题在哪儿，确定客户是不是在其他店里看到同样的东西，但价钱却比你这更便宜。事实上别忘了告诉他，即便是同样的商品，你也不能单凭价钱来决定是否购买，因为，除了其本身的价格外，商品价钱可能还包括售后服务和运送等周边服务。换言之，你要告诉你的客户没有哪样商品真的是完全一样的。有些销售人员说："这是我的底价，我卖给你一分钱都挣不到，还要赔钱，要不要随便你！"可是，问题是这到底是不是真的底价？作为销售人员的你也应该在心里有数吧？

那么在讨价还价的过程中，究竟我们有哪些选择呢？以买卖房子为例，假若你是中间代理商，你向卖房子的人这样说："这是我们公司对这套房子及房内的家具能给你的底线。你可以考虑3天，如果你能接受咱们就成交，若你不能接受我就把现金退给你。""底价"策略可能会增加交易的力量，也可能会减弱。如果你所提的"底价"不被对方信任的话，那这种力量必然减少。当然，在提最后条件时的用语和时机，这种力量也是决定策略成败的重要因素。

假若你看对方就快要开出"最后底价"，那你不妨先下手为强。

某地产经纪人正在向客户推销A、B两处地产，而这时他真正想卖出去的是A房子，因此她在跟客户交谈时这样说："您看这座房子怎么样？现在A房子已经在前两次被人看中了，要我替他们留着。所以您还是先看B房子吧！其实它也不错的！"客户当然两座房子都要看的，而经纪人在客户的心中却留下了"A房子已经被人认购，肯定不错"的感觉，在这种心理暗示的作用下，他就会觉得B房子不如A房子。最后，带着遗憾走了。过了几

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

天，这位经纪人又高高兴兴地找到了这位客户，告诉他："您现在可以买到A房子了，您真的很幸运，以前定购A房子的客户资金一时周转不过来，我劝他们不如暂时缓一缓。我那天看您对A房子有意思就特意给您留下来了！"听到这些，客户当然会在心里庆幸自己终于有机会买到A房子了，现在自己想要的东西送上门了。此时不买更待何时？一次买卖很快成交了。

价格谈判的原则和技巧

一位小伙子到小摊上去买一套运动服，同卖主进行了一番讨价还价。最后，卖主提出的最低价格是68元。

小伙子没有接受他的要价，交易告吹。小伙子又到其他摊点去寻找他要买的运动服。

但由于其他摊点的运动服式样不合他的心意，或是要价太高，小伙子又返回原来那个卖主那里，同卖主再次讨价还价。

当小伙子提出接受卖主原来的要价，按68元的价格成交时，卖主却十分自信地说："现在卖72元，68元太优惠你了。"

小伙子和这位卖主进行了一番讨价还价后，最后勉强以70元的价格成交。

小伙子之所以在这次讨价还价中再次退让妥协，是因为他吃了"回头草"。在讨价还价失败、交易告吹后，又回头请求对方卖货，让对方把握住了他的心理状态。

洽谈协商，就是针对某一问题（如价格）进行谈判，从而达到合作、交易的目的。洽谈协商态度要真诚恳切，这是前提，但是也要讲究技巧。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



这方面的技巧很多，归纳如下。

1. 注意用商量的语气

在任何洽谈中，切记不要强加于人，最好是以假设为前提，客客气气地用商量探询的口气说话，比如“如果可能的话……可不可以……”。

2. 一步步获得对方认同

突然提出过高的价格，客户可能难以接受。这时候，你可以先摆出对方认可的事实或理由，当对方作出某种肯定后，再委婉地提出价格问题，进行商谈。

3. 承担义务是前提

在洽谈时应及时提出自己在这件事情中准备承担的义务或准备给对方的补偿，以此为前提，可以推动洽商的成功。

4. 得寸进尺“登门槛”

这是社会心理学中的一项小技术，即“得寸以后再进尺”：先提出一个对方不易推脱的低要求，然后利用对方想要保持形象和“帮人帮到底”的心理，提出较高的要求。但“门槛”不能太高，过高了，对方马上会产生防卫戒备的心理，“门槛”就“登”不上了。

5. 采用“门面技术”

“门面技术”与“登门槛”相反：先提出肯定会被拒绝的高要求，但那是“虚”的，然后利用人们不愿给别人留下坏印象的心理，提出一个低一点的要求，以推动洽商的成功。

同时，在协商的时候还要注意，一定要掌握主动权，不要被对方“算计”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第8章

活用人脉心理学，做足感情投资生意如同滚雪球

对于销售人员来说，人脉就是钱脉。销售就是一个不断创建人脉网的过程，只有大量地结识人，销售人员才可能获得成功的机会。

优秀的销售人员都具有极强的拓展人脉的能力。他们不仅能很好地定位客户群，还有很多拓展人脉的方法值得我们学习和借鉴。比如，培养自己良好的表达能力和幽默感；乐于助人，真诚地帮助自己所能帮助的每一个人；待人热情、诚恳，尽量给人踏实、值得信赖的感觉；多参加各种场合的社交活动，以结识更多的人。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



要想打通钱脉，先要打通人脉

这是一则发生在美国的销售故事：

美国有一家著名的直销公司要派一位精明能干的经理去开拓一个新市场，可是公司没有一个在那个地方有人脉的人，这时有一个刚到公司的小伙子向经理请求去新的市场。

可是这个叫杰克的小伙子去了。当他上了飞机就开始向空姐咨询那个城市的情况，很快和空姐成为了朋友，空姐把男朋友的电话给了杰克，杰克又和座位两边的乘客成为了朋友，由于杰克开朗热情，乐于助人，当杰克下飞机的时候，他手上已经有了十几个电话号码，杰克住进宾馆，很快就和服务员值班经理成为了朋友，经过两个月的努力，杰克的销售业绩让总公司非常吃惊，破格提拔他为大区销售经理。

人脉在销售中的作用是显而易见的，但人脉需要销售人员自己去创造。销售人员要想取得骄人的销售业绩，就必须学会建立自己的人脉。

如果你有着受人欢迎的个性特征，别人喜欢你并愿意与你交往，心理学上称为人缘儿好。销售人员在顾客中的人缘是非常重要的，因为人缘关系到顾客是否愿意接受你，当然也就关系到是否购买你的产品。优秀的销售人员一般在顾客中都有着很好的人缘。

销售人员要想在顾客中建立好人缘，需要从以下几个方面去努力。

1. 语言表达能力

好人缘是说出来的。人的交际不外乎言语和动作，一切的人情世故，一大半体现在说话当中，如果想在顾客中有个好人缘，就要巧妙地驾驭和

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



运用语言工具。在同顾客交往的整个过程中，需要良好的语言表达能力，化解矛盾，消除隔阂，最终达成销售协议。

2. 理解他人的能力

能否聚精会神地听顾客谈话，洞悉顾客心里所想，能否了解和理解顾客的情绪、感觉和愿望，能否适应顾客的情绪，根据顾客的情绪灵活采取销售策略，了解顾客的真正需要，这都是与顾客建立良好人际关系的重要方面。

3. 帮助他人

人需要关怀和帮助，尤其要十分珍惜在自己困境中得到的关怀和帮助，并把它看成是“雪中送炭”，视帮助者为真正的朋友、最好的朋友。帮助别人不一定是物质上的帮助，简单的举手之劳或关怀的话语，就能让别人产生久久的激动。

如果你的客户遇到一些特殊的情况，如自然灾害、不可抗侵害，你能及时提供力所能及的帮助将会使他终生难忘。如果帮助曾经伤害过自己的顾客，不但能显示出你的博大胸怀，而且还有助于“化敌为友”，为自己营造一个更为宽松的人际环境，使你的销售工作更加顺利。

4. 善于运用表扬

对于他人的成绩与进步，要肯定、赞扬、鼓励。销售人员同顾客交流时，多谈谈对方的优点，多对他作出的成绩加以肯定，这将给顾客莫大的鼓舞。当顾客有值得褒奖之处时，你应毫不吝啬地给予诚挚的赞许，以使得双方的交往变得和谐而温馨。

5. 讲话要幽默

人人都喜欢和机智风趣、谈吐幽默的人交往，而不愿同动辄与人争吵，或者郁郁寡欢、言语乏味的人来往。幽默，可以说是一块磁铁，吸引着大家；也可以说是一种润滑剂，使烦恼变为欢畅，使痛苦变成愉快，将尴尬转为融洽。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销售人员在销售过程中如果遇到与顾客谈不下去，气氛非常僵持的时候，不妨利用幽默来化解气氛，待气氛缓和后再去谈往往容易成功，人也变得理智。

6. 真诚的道歉

销售人员在销售过程中，有时候会因为自己的疏忽给客户造成伤害，这时不要企图掩盖自己的过失，应当真诚地道歉，这样不仅可以弥补过失、化解矛盾，而且还能促进双方心理上的沟通，缓解彼此的关系。当然，一个人要想保持良好的人际关系，最好尽量减少自己的过失。曾子曰："吾日三省吾身。"为拥有好人缘，一个人应不断检讨自己的过失、提高个人的修养。

与客户见面的第一印象很重要

作为一名销售人员，你不仅要与熟悉的老顾客交往，还要经常去见一些新顾客。你同新顾客第一次见面时的形象会给他留下深刻的印象。在与顾客见面开始的几分钟，你的顾客就已经通过观察，决定是否留下来听你把你的产品介绍完，甚至你可能还没有开口，顾客已经作出了拒绝的决定。对于顾客来说，他们往往习惯于把销售人员的第一印象放大，进一步推断其公司和产品形象，因此销售人员给顾客留下良好的第一印象是非常重要的。

1. 小心面对你的第一次会面

得体的着装、良好的礼仪，能够最直接地反映你的形象，影响顾客对销售人员印象的还有其他一些因素。如何给顾客留下良好的第一印象呢?

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（1）穿着一定要得体。销售人员首先应该注意的是自己的仪表。销售工作是一个非常艰苦的工作，销售人员天天在外面跑，灰头土脸是常事，但勤奋的销售人员也应该知道，外表是他的第一张牌，得体穿衣最重要。

仪表不凡和风度翩翩会使你在顾客心目中的可信度增值，合适的形象更会为你的成功增加砝码。在工作的时候，销售人员一定要改掉自己随心所欲的穿着习惯。你的衣服的选择一定要得体，应该跟你所从事的职业相适应，和你的身份、年龄、气质、场合相协调。你所要寻找的是一种恰到好处的适中，令顾客看起来感觉你干练而又自信。

（2）礼仪一定要得当。礼仪是一种在公众场合表现出来的体面而又恰当的行为。礼仪是身份及社会地位的体现，是高贵的言、行、举、止，它能够帮助你赢得别人的尊重，使人对你留下深刻而又美好的印象。

在销售过程中，当顾客的门一开，你要神态自若地走进去，给顾客强健有力、正面积极的形象。

礼仪是对顾客的尊重，你尊重顾客，顾客也会尊重你。如果不懂礼节，往往会在无形中破坏自己的形象。

（3）注意身体动作。除了你的穿着能给潜在顾客传达一定的信息外，你的身体动作也能表现出某些情绪。你的姿态、面部表情、手势、声音的高低以及谈话时的语调等，都会像你的穿着一样形成别人对你产生的第一印象。

销售人员要注意养成良好的习惯。如果你平常的肢体语言不能表现出你的自信和成功，你需要注意别人的做法并积极模仿。

（4）真诚地微笑。当你第一次与潜在顾客见面时，要报以真诚的微笑，微笑能给人带来温暖。如果你没有微笑，或者如果你微笑时给人的感觉好像很不情愿，那么在几秒钟之内，顾客就会对你产生害怕和怀疑的心理，进而不愿意与你交谈。任何长久的关系都是从最初的几秒钟开始的，因此你应该微笑，要真诚地微笑。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（5）目光交流。与潜在顾客见面时，你要直视他的眼睛，这是能够与潜在顾客建立相互信任的肢体语言之一。人们不会相信不敢进行目光交流的人，因此，与潜在顾客交谈时你要学会直视他们的眼睛，然后大胆说出你的话，大多数成功人士都是这样。

（6）友好地握手。人们都知道销售人员喜欢与人握手，大多数人见面时也习惯于这样。但是，为了避免产生尴尬，建议将右手稍稍向前弯曲放在体侧。如果你看到对方首先伸出手，那么你也可以立刻伸出你的手；如果对方没有伸出手，你也不必因为过早伸出自己的手而感到失礼。

为了传达你的信任、信心和能力，与别人握手时你需要抓住他的整只手简短而有力地握一下，但记住不要握得太紧，当然也不能太没有力气，握一下就把手放开。如果别人握住你的手一直不放，而你又想把自己的手抽回，这种时候最让人感到不舒服。

2. 改变顾客对你不良的印象

（1）用行动去纠正顾客的看法。用具体、实际的行动去消除顾客的片面看法，靠“日久见人心”的持久魅力，使顾客的印象误差得到纠正。

当顾客对你产生不好的第一印象时，不要着急，因为你还有进一步表现的机会。如果你发现顾客对你的第一印象不好，你就要用自己的不断行动来“表白”，使自己的形象在顾客的继续交往中得到校正；假如被别人误解成难缠的人，不妨表现出与人为善、善解人意的融洽；假如顾客认为你是个高傲的人，不妨用甘愿放下架子的具体实际行动来“低就”。当自己朝着给顾客留下不好印象的相反方向努力的时候，改观就会近在眼前。

（2）扩大交往纠正“误差”。通过扩大同顾客交往，使顾客改变对你不良的第一印象也是非常有效的。第一印象存在误差，往往同交往的频率成反比，而适量的交往，能克服一两次交往的片面性及其在人的头脑中形成的“落差”。尤其需要说明的是，当双方由于误会而产生印象误差时，找一个恰当的机会和合适的场所，坐下来心平气和地交谈一番，有时会收

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



到很好的效果。

（3）不要让第一印象影响了你的情绪。要用时间和实力证明你的真正形象，不要让不良的第一印象影响你的自信心和情绪。当自己感觉顾客对自己第一印象不佳时，千万不能让顾客的评价左右自己的情绪，因为顾客的印象未必就是你真正的形象。

（4）找到影响源。充分考虑到给顾客第一印象的影响源的优或劣，从旁人的评价中调整自己，进行再塑造。顾客对你的第一印象是一面“反光镜”，聪明的人会从中找到建立良好印象的“钥匙”。最重要的是自知之明，缺什么补什么，那么造成第一印象不佳的影响源就能堵住。记住，人是可以重新塑造的，这种弹性发挥得越充分，补偿的功能就越大，就容易改写原先的印象。

（5）以人为鉴。从旁人的经验教训中吸取精华，使自己一出场，就能取悦于人。经常研究各类人员给对方良好的第一印象的因素，找到自己取悦于对方的闪光点，这就从根本上予以重视，更有实效。

引起客户的兴趣，然后接近他

成功地接近客户对于销售来说至关重要。难怪有人说，第一次成功的接近已使你的销售成功了一半。

接近目标客户并不是一件非常容易的事情，充满了不可预料的因素。销售人员必须做好各种心理准备，因为推销是与拒绝相伴随的。在接近阶段可能会遇到各种困难，应当充分理解客户，坦然面对困难，善于调整自己的能力和水平。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

机遇不会降临到毫无准备的人身上，不论做任何事，特别是销售工作更需有备无患。要想开发客户成功，需要在接近目标客户前做好充分周全的准备。虽然是短暂地与客户接近，却需要销售人员事前进行充分的准备，这样才能充分地利用机会，使销售获得成功。

第一次与目标客户的约见是非常重要的，往往决定着销售工作的成功与否。通常，与目标客户初次接触失策就等于失败。因此，销售人员每次拜访客户之前，一定要做好准备工作。销售人员不仅要牢记对待目标客户的一般方法，还需要在拜访前对客户信息进行充分了解。每一个目标客户都有不一样的购买需求，销售人员要想销售成功，需要采用不同的方法和处理问题的策略，因此，积极、充分的准备和计划，会帮助目标客户与销售人员建立信心，从而极大地帮助销售人员获得成功。

销售人员在出门拜访客户前，一定要准备推销相关材料。因为一个优秀的销售人员不只是靠产品说话，也要充分利用各种与产品有关的工具和材料。在销售中充分利用工具和材料，将会起到事半功倍的效果。

接近目标客户时必不可少的推销工具有两样：一是名片；二是可随身携带的样品及相关资料。

现代营销理论认为，推销产品首先是推销自己。如果客户对销售人员不信任，他就不可能相信你的产品，更谈不上购买你的产品。国内外许多研究报告中提出，人们对销售人员的评价和看法总是先入为主，有“首次印象效应”在起作用。如何接近客户，给客户留下良好的首次印象呢？综观各种各样的推销活动，可归纳为以下几种接近客户的方法。

接触目标客户时，销售人员的语言要表述明确，避免使用令人费解和令客户误解的表达；要突出重点，没有必要面面俱到；要亲切诚恳，注重控制自身情绪，切忌出语伤人。

1. 关心接近法

利用关心作为武器，能够巧妙地攻克顽固客户的心理防线。没有人会

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



拒绝别人的关心，当你表现出你的真诚和友善时，相信就算是最顽固的石头也可能因此而动容。而当你与客户产生感情共鸣的时候，也正是成交的最佳时机。

2. 介绍接近法

介绍接近法是一种比较常用的与目标客户接触的方法，是指销售人员自行介绍或经由第三者介绍进而实现与目标客户接近的一种方法。一般的人对陌生人都有一种排斥心理，如果通过熟人的介绍会更容易接受。

3. 转介绍法

转介绍法是近年来营销研究的重要命题，是指一个客户购买你的产品后觉得满意，帮助介绍他的亲朋好友购买你的产品，它的好处就在于能降低销售成本，取得优质的客户。在这种方式下，销售人员应当保证所使用的介绍式接近不但能吸引客户的注意，而且能自然地过渡到展示过程，进而可以形成与客户相互沟通的双向交流行为。

4.利益接近法

利益接近法是指销售人员在与目标客户初步接触时，利用对产品给客户带来的利益的说明来激发客户注意力和兴趣点，进而转入洽谈的接近方法。

客户的购买行为就是要求产品的购买利益与其购买需求相一致，如果销售人员能把购买商品获得的利益一五一十告诉客户，必定可以引起客户对产品的注意和兴趣，进而影响其购买决策。



开发潜在客户：先做对，再做好

开发潜在客户能力强的销售人员，他们善于收集各方面的信息，善于

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

运用各种手段不断开发新的客户，使自己的客户越来越多，业务量不断增长，最终成为企业举足轻重的人物，个人收益也自然可观。

一般而言，你的销售额与你所寻找到的准客户的数量成正比。如果你寻找到十位客户做成一笔生意的话，那么，你寻找到一百位客户就可能做成十笔生意，寻找到一千位客户就可能做成一百笔生意。

你寻找的目标客户越多，你的销售业绩就越高，销售是一个以数量决定成败的职业。

对销售人员来说，必须遵循的一条重要原则就是先做对再做好。就销售工作而言，一旦方向出现错误或偏离，后续的许多努力可能都会白费。因此，在了解自己的产品或服务的基础上，销售人员就要开始判断目标客户。也就是说，销售人员必须要弄清楚要向哪些对象销售自己的产品。解决好这个问题，销售人员的销售工作才能有的放矢，才可能节省时间和精力，提高工作效率。

作为新时代的销售人员，你应该掌握更多的寻找途径，不断提升自己对潜在客户的开发能力。以下介绍几种常用的寻找潜在客户的途径，它们会有利于你销售事业的发展。

1. 扫街寻找法

要发展新的客户，首先就要对客户的来源定一下位。比如，你可以到一些潜在客户比较集中的地方（如工业区，食品城、服装鞋业等专业市场）进行扫街、扫楼。

当然，在拜访客户的同时，更应该做一个比较详细的记录，以建立更详细的客户信息。尽可能地留下客户的电话，了解客户目前的意向。在这个过程中，就要尽可能地和客户交流，能试用的产品就先让客户体验一下，先铺上底，然后再根据客户的意向来推销产品。在以后的时间里，还要经常给客户打电话，与客户多交流，以便能有效推销我们的产品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



2. 广告寻找法

这种方法也比较常用，基本步骤如下：

（1）向目标客户群发送广告，介绍产品的功能、购买方式及地点、代理和经销办法等；

（2）吸引客户上门以对其展开业务活动，或者接收反馈，在目标区域展开活动。

3. 相互介绍法

销售人员可通过熟人、亲友等社会关系为自己寻找客户，也可以通过企业的合作伙伴、客户介绍，主要方式有电话介绍、口头介绍、信函介绍、名片介绍、口碑效应等。既可通过他人的直接介绍，也可通过他们提供的信息进行寻找。

聪明的销售人员，还会寻找那些具有一定影响力且声誉良好的人，对自己产品比较认同的人，有着广泛人脉关系的人……并请这些人作为引路人，以起到事半功倍的效果。

另外，不妨抓住一些重点客户，让客户推荐客户。这样把客户做成朋友，真正实现感情的交流，信息的传递。销售人员还可以在自己的业务地区或者客户群中，通过有偿的方式委托特定的人为自己收集信息，了解有关客户和市场、地区的情报资料等等。

4. 资料查询法

通过资料查阅寻找客户，既能保证一定的可靠性，又能减少工作量、提高工作效率，同时也可以最大限度地减少业务工作的盲目性和客户的抵触情绪等。

销售人员经常利用的资料有：有关政府部门提供的资料，有关行业和协会的资料，国家和地区的统计资料，企业黄页，工商企业目录和产品目录，电视、报纸、杂志、互联网等大众媒体或客户发布的消息、产品介绍，企业内刊等等。此外，还有一些组织，特别是行业组织、技术服务组

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

织、咨询单位等，它们手中往往集中了大量的客户资料和资源以及相关行业与市场信息，可通过咨询的方式向其索取。

5. 各种活动寻找法

在各个行业，每年都有不少交易会，如广交会、高交会、中小企业博览会等等，可充分利用交易会寻找客户、联络感情、沟通了解。此外，企业的公共关系活动、市场调研活动、促销活动、技术支持和售后服务活动等，一般都会直接接触客户，这个过程中对客户的观察、了解和沟通都非常深入、有力，也是一个寻找客户的好方法。

对搜集到的客户资料进行管理，也十分重要。现有的客户，与企业联系过的单位，企业举办活动（如公关、市场调查）的参与者等等，他们的信息资料都应该得到良好的处理和保存，这些资料积累到一定的程度，就是一笔财富。

6. 寻找引路人

引路人，往往是具有一定影响力的声誉良好的中心人士，同时，他们也是行业里的技术和市场深刻认识的专业人士。引路人往往具有广泛的人脉资源，所以，如果你找到他们，他们也一定很乐意帮助你。

7. 展览会

展览会是一种很好地获得潜在客户的途径，经常去参观某个行业的展览会，你甚至会发现每次你都看到客户端的人员，大家都可以像老朋友一样问候："嘿嘿，又看见你们了。"这对后期引进新客户是非常有利的。参加展览会往往会让销售人员在短时间内接触到大量的潜在客户，而且可以获得相关的关键信息，对于有意向的客户也可以作重点说明，约好拜访时间。

8. 利用客户名单

销售人员入职一家企业，假如该企业在这个行业里至少有3年时间，应该有完备的客户名单，销售人员可以向企业的所有者或者经理提出问题：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



最近有多少人进入和离开销售队伍？即使有些销售人员并没有离开，但是现在已经在企业的其他岗位任职，那么他们的客户是怎样处理的？如果他们的客户还没有让别的销售人员来负责，可以要求授权自己与他们联系。

检查一下过去客户的名单，销售人员不但能获得将来的生意，而且还将获得他们推荐的生意。

9. 发现报纸中的商机

销售人员寻找潜在客户最有效的工具可能是每天投到自己那里的报纸了。销售人员应该养成一个习惯，就是在阅读的时候同时勾画出发现的所有机会。

10. 利用互联网

互联网带给了人们无穷无尽的好处，销售人员也可以借助网络把大部分客户搜索出来。你可以找到客户的基本联系方式，而且我们还可以通过网络了解更多的客户信息，比如客户的产品、经营情况、财务状况等。借助目前飞速发展的互联网，强大的搜索引擎，例如谷歌、百度、搜狐等可以获得相关的关于潜在客户的信息。

总之，你的信息量越大，将会对你的销售工作帮助越大。



“转介绍”让客户圈越来越大

对很多销售人员来说，感到最头痛也最吃力的事情，就是开拓潜在客户。其实事情远远没有你想象的那么困难，你现有的客户群就可以好好利用。

注意分析一下你收集来的客户资料，你将不难发现，在现有客户群

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

中，还隐藏着很多潜在客户，存在很大的客户市场，等待你去开拓！通过“转介绍”，让客户不断帮你介绍新的客户。

这是开拓潜在客户最为有效的方法之一，也是保证你不断获得潜在客户的重要资源。通过“转介绍”，还可减少初次拜访的陌生感，同时又有介绍者的认可，更具说服力，较易赢得潜在客户的认可，促成签单。于是，你的客户群就像滚雪球一样，越滚越大！

第一步，让客户认可你。

你要向客户提出请求，并解释什么是“转介绍”。只有得到客户的认可，客户才会把朋友的近况及家庭情况告诉你，从而获得潜在客户的详细资料。

具体来说，获得客户认同要做到两点：

（1）要有责任感，笃守信誉，有责任心。在经营客户时，一定要重信誉、讲信用，以实际行动赢得客户信任，客户才乐意做“转介绍”。

（2）给客户提供满意的服务。只有以真诚的服务打动客户的心，才会获得客户的认可，客户才会放心地把这种服务介绍给朋友，把你推荐给朋友，自愿反馈朋友的信息。

让客户认可你，这是很重要的一步，迈出这一步，后面的事情就好办了。但如果你遇到拒绝提供“转介绍”的客户，就应该尽快找出客户拒绝的原因，打消客户的顾虑，解除客户的担忧，重获认同与肯定。

第二步，获得潜在客户的资料。

当你获得客户的认可后，他会主动把一些潜在客户的详细资料提供给你。你在收集这些资料时，主要应掌握潜在客户的姓名，年龄，家庭及单位地址和电话号码，教育背景及未来计划，目前收入和将来可能的最高收入。同时还应获知潜在客户的兴趣，掌握潜在客户的情感与性格，为陌生拜访奠定基础。

这样，你就对潜在客户有了大致的了解和认识，轻松掌握了潜在客户

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



的生活详情。再有计划性地为潜在客户做准备，对症下药，整理出购买计划，将更具说服力。

第三步，准确锁定潜在客户。

根据自己掌握的资料，认真对潜在客户进行筛选，选择最具有可能性和最具有购买实力的潜在客户，锁定主攻对象。锁定潜在客户后，选择恰当的拜访时间、拜访方式、拜访话题，精心为潜在客户设计购买计划。

虽然是陌生拜访，但对客户资料了如指掌，如吃了定心丸，介绍更得心应手，句句说到潜在客户的心坎上。再则是经朋友介绍来的，潜在客户不会拒你于千里之外，更不会为难你，甚至还会产生一种亲切感、信任感。可以借助自己为以往的客户提供的服务，用事实证明自己的信誉与能力。如此双管齐下，作用更为明显，相信会事半功倍。潜在客户也会打心里接受你的观点，成为你的客户，最后促成签单。

与客户先做朋友再谈生意

不要说你没有朋友，或者朋友很少。对一个优秀的销售人员来说，到处都是他的好朋友。换句话说，凡是认识你的人，哪怕只有一面之缘，只要你知道他们的联系办法，他们愿意了解你的工作和生活，关注你的事业，这些人都是你的朋友。

如此算来，天下何人不识君呢？

如果你的产品“刚好”是这些朋友们所需要的，为什么不帮助他们满足这种需求呢？说服朋友购买他所需要的产品，多半会被接受。从朋友的角度来说，只要他们喜欢你，相信你，希望你成功，也总是很愿意去尝试

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你的产品。

于是，在友谊的召唤下，他们将积极地回应，并成为你最好的客户。

即使你的朋友暂时不需要你的产品，也要与他们联系。寻找潜在客户的第一条规律是不要假设某人不能帮助你建立商业关系。他们自己也许不是潜在客户，但是他们也许认识将成为你的客户的人。不要害怕要求别人推荐。取得他们的同意，与你分享你的新产品、新服务以及新的构思时的关键语句是：“因为我欣赏你的判断力，我希望听听你的观点。”这句话一定会使对方觉得自己很重要，并愿意帮助你。

总之，当你说服客户的时候，一定要把他们当做你的好朋友，而不是敌人或者对手。你要从内心深处把每一次说服，当做帮助朋友绝佳机会。如果方法正确，多数人将不仅向你提出一些恰当的问题，他们还有可能谈到一个大客户。

现在，你需要花一些时间和精力，和潜在客户培养出彼此之间的理解和信任，并建立起一种牢固、长期性的友谊。你要想办法打消客户对你的抵触情绪，只要他们接受了你这个好朋友，就一定也会接纳你的产品。

1. 向客户请教，成为他的知己

销售人员利用客户好为人师的心理来接近他，往往能达到较好的效果。在一般情况下，客户是不会拒绝虚心讨教的销售人员的。

很多客户都有好为人师的习惯，所以这时你的虚心好学就成为他激发自己表现欲的最好机会。你如果表现得很有悟性，让他教得轻松，而你又学得很快，他就会很快视你为知己、同道中人。于是，他对你的信任将无以复加。

有一天，一个推销员向杂货店老板推销洗衣粉。

老板是一位老大爷，生性孤僻，顽固保守。推销员想好了一大堆话，正要开口，这位老大爷便断喝一声：“你来干什么？”犹如平地打了个焦雷。

推销员一怔，随即变换了说话内容：“大爷，您猜我今天是来干什

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



么的？”

老大爷不客气地回敬说：“你不说我也知道，还不是向我推销你们那些破玩艺儿。”

推销员一听，哈哈大笑：“您老人家聪明一世，糊涂一时，我今天可不是来向您推销的，而是求您老人家向我推销的。”

老大爷一听愣住了：“你要我向你推销什么？”

推销员回答：“我听说您是这一地区最会做生意的，洗衣粉的销售量很大，我今天是来讨教一下您老人家的推销方法的。”

老大爷活了一辈子，从未有人登门求教，心中很是高兴，于是便兴致勃勃地向推销员大谈其生意经，直到推销员起身告辞才住口。推销员刚走到门口，老大爷忽然想起什么似地大声说：“喂，请等一等，听说你们公司的洗衣粉很受欢迎，给我订30箱。”

这位推销员采用向客户请教的方法，极大地满足了老大爷自尊的心理需求，赢得了他的好感，从而推销了商品。反之，如果推销员一开口就向老大爷兜售洗衣粉，恐怕早就被轰出门外去了。

2. 成为客户最信赖的朋友

人在潜意识中总是相信自己的朋友，相信跟自己熟悉的人，而对陌生人往往有一些排斥和戒备，这是人之常情。如果你能够让你的客户感觉你就是他们的朋友，你的销售其实就成功了一半。不是吗？如果那样的话，他们对于你所说的一切，都会有一种信赖感；他们会对你的商品质量深信不疑，他们就永远成了你的“被说服者”。

让客户感觉你是他们的朋友并不是一件容易的事情。这首先取决于你对待客户的态度。许多公司培训自己的学员的时候经常做这样的练习：

先找出四个学员，然后让每一个学员与之用不同的问候方式交流。

对第一个学员，你面无表情地只说一句：“你好！”对方的反应也是冷淡的“你好”两个字；对第二个学员，你面带微笑，同时主动伸出手

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

说：“您好！”对方也是面带笑容主动和你握手说“您好”；对第三个学员，你说“您好！我姓某某”，同时伸出手，对方也和你的反应一样，并告诉你他姓什么；对第四个学员，你说：“您好！很高兴认识您，我叫某某！”对方也和你的反应一样，同时告诉你他的名字。

这说明对方对我们的态度，取决于我们给对方怎样的影响和刺激。销售中客户会根据我们的表现和态度来作出相应的反应，如果缺乏主动和热情，很难影响客户的想法和行为。更谈不上对客户进行“说服”了。

所以对于一个销售人员来说，热情能让客户感到他与你是一种朋友关系，而不是销售跟被销售的关系。如果他们当你是朋友，就会相信你所说的一切。当签订订单的时候，他们也许会说，你的公司的业绩并不是最好的，但跟你在一起，是我最快乐的事。

要想拥有长远的生意、长远的客户，把客户当成是你的朋友，让他们感到把钱花在你这儿值得，并且信任你，这个很重要。

好多成功的销售人员，在工作中跟其客户都成为了朋友。把生意当做友情来经营，让你跟客户都感到开心。这样既谈成一笔生意，又多一个朋友，多一条路。



你需要一个引路人

如果刚刚迈入一个新的行业，很多事情根本无法下手。这时候，你需要能够给予你经验的人，从他那儿获得建议，这对你的价值非常大，我们不妨叫他为引路人吧。

引路人必须比你有经验，对你所做的努力感兴趣，并愿意指导你的行动。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



引路人愿意帮助面临困难的人，帮助别人从自己的经验中获得知识。

判断一个人是否是优秀的引路人，还取决于以下三点：

（1）看他是否在行业里具有一定的影响力并且声誉良好。

（2）看他是否具有对行业里的技术和市场的深刻认识。

（3）看他是否具有行业里的广泛人脉关系。

如果你的引路人确实具备以上这些特点，那么恭喜你，你的事业必将在他的引导下如鱼得水。具体来说，他将为你带来的好处是：

（1）行业里的技术及产品发展趋势。

（2）某些关键客户方向，让你能够不走弯路。

一位成功的销售人员，在回忆自己当初的引路人时说道：

有一段时间，我的事业陷入低谷。因为刚进入了一个全新的行业，对一切茫然不知，在说服客户时遇到了极大的困境。

正当我走投无路时，我有幸结识了一个朋友，他成了我在这个行业的第一个引路人。因为他对于我所处的行业有很深的认识，对行业里的厂商、公司老板，那些需要我们的产品的厂商都能够作出客观的评价。因此，这使我的目标变得非常明确，他甚至告诉我这些公司的老板，哪些是和他关系良好的朋友，我打电话去的时候就可以以他介绍的名义来进行。

寻找与客户的“共同语言”

销售人员与客户刚开始接触时，可以说是萍水相逢，素昧平生。此时该怎样与客户沟通呢？有人感到拘束无比，羞于启齿；有人觉得找不到共同话题，无法交谈。他们或局促一角，尴尬窘迫；或欲言又止，话不成

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

句；或说话生硬，使人误解……

这样的销售人员，当然无法说服客户。

之所以出现这种现象，除了销售人员缺少足够的勇气和信心外，找不到共同语言也是一个重要的原因。共同语言，是与客户交流的媒介，深入细谈的基础，开怀畅谈的开端。一旦找到共同语言，就能使沟通融洽自如。

在一家旅店，一个旅客正悠闲地躺在床上欣赏电视节目。一个刚到达的先生放下旅行包，稍拭风尘，冲一杯浓茶，开始研究那位看电视的旅客。

先生说："你好，来了很长时间了吧？"

旅客回答："刚到一会儿，正看电视呢。"

先生："听口音不是苏北人啊？"

旅客："噢，山东枣庄人！"

先生："啊，枣庄，好地方啊！读小学时，我就在连环画《铁道游击队》中知道了。几年前去了一趟枣庄，还颇有兴致地玩了一遭呢。"

接着两个人就谈了起来，那亲热劲，不知底细的人恐怕还以为他们是一道来的呢。接着就是互赠名片，一起进餐，睡觉前双方居然还在各自带来的合同上签了字：枣庄客人订了苏南某人造革厂的一批产品，苏南先生从枣庄客人那里弄到一批价格比较合理的煤炭。

在上面的例子中，两位互不相识的旅客，能够一见如故、交上朋友，就在于他们找到了"枣庄"、"《铁道游击队》"这个共同语言。

可见，一个懂得沟通技巧的人，总是能找到一些有趣的话题。哪怕是刚见面的陌生人，也能很顺利地与之进行沟通，这就是人们常说的"自来熟"。

如果两个人身上存在着一定的共同点，能够在瞬间拉近彼此的距离。因此，销售人员在与客户谈话的过程中，一定要尽可能了解对方的有关情况，包括文化背景，生活习惯，性情秉性，爱恶嗜好，所在地方的历史传

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



统等，并从中发现共同点。

在广州的一家大型百货商场里，一位老板对营业员说：“请你给我找特大号的这种衣服。”这位老板是苏北人，把“我”说成了地道的苏北土语。

几乎就在同时，旁边一个销售人员听了这句话，也用手指着货架上的某一商品对营业员说了一句带“我”的话，两句话的字里行间都渗透着苏北乡土气息。

两位陌生人相视一笑，各自买了要买的东西，出门就谈了起来，从老家问到工作，从眼下生意谈到这些年来走过的路，介绍着将来的打算。

身在异乡的一对老乡的亲热劲，不知情的人怎么也不会相信是因为揣摩对方的一句家乡话而带来的友情。可见，细心揣摩对方的谈话确实可以找出双方的共同点，使陌生的路人变为熟人，发展成为朋友。可见，为了发现客户身上的共同点，应该留心一些细节。

寻找共同点的方法还有很多，譬如面临的共同的生活环境，共同的工作任务，共同的行路方向，共同的生活习惯等，只要仔细发现，与陌生人无话可讲的局面是不难打破的。

让客户感觉到他很重要

人在潜意识中都有被尊重的愿望，成功地说服者总是抓住客户的心理，让他们感到自己被尊重和理解，使其在无意之中对他的商品产生了兴趣。

进行隐秘的说服时，销售人员要让每一个客户感觉到自己是最重要的。销售就是销售人员艺术性地把自己的产品推荐给对方。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

需要注意的是，不仅要提供给客户所需的东西，还要给他们想要的东西。要成功地做到这一点，销售人员必须充分了解自身的产品和服务，并充分了解客户。只有让他们感到你所给的正是他们所要的；你的服务，是完全针对他们的，是完全为他们着想的，这时候，他们才会感到自己很重要。

千万不要轻视每一个客户，因为任何人都有可能提供给你成交的机会。成交者也许不是你现在所面对的客户，而是他介绍过来的客户。

如果他介绍过来的客户下了百万订单，这位介绍者算不算是“百万客户”呢？当然算，甚至他有可能是“千万客户”，因为他可能只是因为喜欢你而介绍了好几个百万的订单给你，这样的人可能不能再称为“百万客户”了，应该叫做“千万客户”才对。可是没有人能预知这样的一个人是谁，也许你认识，甚至有可能你根本不认识，也有可能就是你下一秒钟即将认识的那个人。

被尊重的需求表面上看起来好像跟百万业绩没有直接的关系，但是会在百万业绩出现的时候发挥它的力量，而且负面的力量会和正面的力量一样大，这一切都将由你平常一点一滴所累积的表现来决定！

吸引顾客要用心：把“头回客”变成“回头客”

吸引顾客、留住顾客对增加利润及保持竞争性是关键。当销售人员把重点放在发展新顾客而不重视对原有顾客服务的时候，原有顾客就会流失，造成销售业务不升反降。因此，吸引顾客是长久的事业，当留在公司中的顾客数量显著地增加时，公司的收益及利润就会显著增加，销售人员

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



的收益也会明显增加。

1. 发展新客户与留住老客户

对于许多销售人员，把留住客户的工作被看作是单调无味的和使人厌烦的工作，销售才是激动人心的。许多销售人员把一些不愉快的客户看做经常抱怨者，是自己的包袱，不值得努力去满足他们，这是十分错误的，这必然会造成顾客的消失。

潜在客户和第一次客户在销售的初始期一般都会被很好地对待。许多公司都积极追求新客户，但如果服务不良他们会马上离开。他们作为客户的最初是怀着期望的，但如果让他们失望，挫伤他们的感情，他们便会怨恨地离去。

营销的过程一般包括两个过程，得到客户和留住客户。销售人员一般会对第一个过程非常热心和重视，但在留住老客户上却不舍得下功夫。重视留住客户的工作，公司应当有恢复客户关系的政策，有处理客户抱怨的部门，建立起旨在留住客户的营销战略体制，使客户满意，从而达到留住客户的目的。

2. 公司应如何吸引客户

以下的几点建议，可以帮助公司尽可能多地成功地留住客户：

（1）可靠性。多数客户需要一贯的执行工作情况。为了可靠，公司需努力做下列三项工作：第一，讲清楚应该承担的责任。第二，答应客户的事情就一定要做到。第三，工作细致，不要出错，使顾客对你的技能产生怀疑。

（2）有益处。客户会去寻找能够帮助他们，并认为对他们最有利的公司，他们要购买没有风险、有质量保障的产品或服务。

（3）可回应性。我们生活在随时可以得到服务和使人满意的时代。客户需要服务时，他们一般马上就要得到。他们需要可利用的、可联系到的、愿意在客户有问题时帮助他们的人。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（4）仔细挑选第一线销售人员。以客户服务为导向的公司在第一线岗位上应该是对客户友好的人员，这种职位不是每个人都能胜任的，应仔细挑选适合的销售人员，要基于个人的特性及其他技能。

公司应授权销售人员尽可能地提供给客户最好服务。在选择第一线销售人员时，给予他们足够的权力，有效地提高工作效率。

（5）提供足够的销售人员培训。要让有知识的销售人员为客户服务。因此，销售人员在同客户相互交流前应受到良好培训。销售人员培训不应被看做是一时的需要，需要定期培训让销售人员了解最新的新政策和程序、新产品特点和优点、竞争、客户需要、新计划、公司其他部门的发展及公司总体目标。

（6）创造归属感。销售人员需要一种公司赋予的使命感和归属感。在所做贡献得到承认时，他们也需要得到鼓励和提高。不论公司使用何种方法，重视销售人员是一种重要动力和培养提供客户服务的环境的基本工具。

3. 吸引客户应注意的问题

客户不会关心你为什么不能完成工作，他们只会记得，你承诺过的事没有完成。对于销售人员来说，当你的服务出现差错时，不要为自己的过失找借口，要坦白地承认自己的过失，然后再采取适当的措施尽力补救。

当你承担了所有的责任，并改正了过失，坏事有可能变好事。因为通过与客户的交流，会让你赢得顾客的好感和信任，增加了与顾客的熟识度，使你与顾客的关系更加贴近。

了解客户对你的不满将会有助于吸引客户，一方面让你知道自己哪些方面已经做好了，哪些方面还存在着不足；另一方面可以给客户认真负责的印象。

打开销售之路，吸引住顾客不是一件容易的事。一个人生活在社会中，除了工作还有很多其他的事情要做。事业的艰难与生活的琐碎可能使

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



你疲惫不堪，然而，不管多么艰难，你都必须高昂着头保持微笑。

在很多时候，你的销售大获成功，沾沾自喜之中便降低你的产品质量或者服务标准，认为这样一点点的变化顾客无法觉察。如果你这样想，那么顾客的流失是无法避免的。当你发现你的客户已经离你而去的时候，就根本无法挽回了。

不要因为有了一点点小成绩就不思进取。在市场飞速发展的今天，如果你不求发展，就会在同行中落伍，不进则退，否则就只有面对失败的命运了，所以要不断自我学习、改变和发展，你对行业的了解越深，并成为所在行业的先锋，顾客对你就越有信心，从而你会成为消费者心目中的第一选择。

情感营销：让顾客舒心地掏腰包

一些销售人员之所以推销吃力，并不是热情不够，也不是没有运用技巧，而是不善于利用情感，不会为双方的交流中注入情感因素。往往对顾客的心理理解比较单一，看不到顾客在不同的环境之下可能会有不同的心理表现，产生不同的心理感受。往往把复杂的、多样化的心理活动简单化、片面化，用同一种方式去应对不同的情况和不同的人，不懂得根据对方的心理变化来调整自己的语言和行动。由于不懂得顺应对方的心理、争取对方的好感，因此就不能够利用对方的心理，获得对方的认可，这样销售失败也就难免了。

由于目前的消费者市场，不同商场经营的同类商品在质量、性能等方面已无大的差别。在这种情况下，消费者购物选择的标准已由实用性过渡

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

到精神享受上，即强调商品在具备基本功能，满足生理需求的前提下，对情感的渴望精神愉悦的追求，个性服务的期望与日俱增。正因为如此，销售人员在销售的过程中开始关注“情”这一主题，开展了越来越多的人情味十足的促销，运用真诚的情感征服消费者，以求与消费者产生共鸣、沟通、有力营造良好的个性和亲和力。

如今，人们越来越需要一种不同于日常生活的体验，因此情感经济占主导地位。某类商品已不仅仅是作为一种商品进入消费者的生活，更多的应该是一种与顾客情感上进行交流的工具。情感促销正是满足顾客这一心理需求的必要手段。促销过程的情感介入，将直接推动销售，是促销的“润滑剂”。

乔·吉拉德是美国汽车推销大王，他认为在推销中重要的是“要给顾客放一点感情债”。

他的办公室通常放着各种牌子的烟，当客户来到他的办公室忘记带烟又想抽一支时，他不会让顾客跑到车上去拿，而是问：“你抽什么牌子的香烟？”听到答案后，就拿出来递给他。这就是主动放债，一笔小债，一笔感情债。一般顾客会感谢他，从而建立友好洽商的气氛。

有时，来的顾客会带来孩子。这时，推销大王就拿出专门为孩子们准备的漂亮的气球和味道不错的棒棒糖。他还为客户的家里人每人准备好了一个精致的胸章，上面写：“我爱你。”他知道，顾客会喜欢这些精心准备的小礼物，也会记住他的这一片心意。

他说，我交到他手里的任何一样小东西，我交到他家人手里的任何一样小玩意儿，都会使他觉得对我有所亏欠，他欠下了我的一份情。这就是我给他的感情债，不太多，可是有这么一点点就足够了。

乔·吉拉德的经验证明了这样一个道理：顾客不仅来买商品，而且还买态度，买感情。只要你给顾客放出一笔感情债，他就欠你一份情，以后有机会他可能会来还这笔债，而最好的还债方法就是购买你推销的产品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



将产品赋予情感因素，是情感营销的主要方式。比如，酒作为具有深厚文化底蕴的精神载体，在情感上的体验和感受更为重要和强烈。在大多数情况下，消费者购买白酒并不仅仅是为了喝酒本身，更多的是所能够给消费者带来的核心利益和它所能给消费者带来的期望。因此，白酒促销就需要我们根据自己的目标消费群体，运用情感打动消费者，创造一种时尚，引领一种潮流。“好日子要喝金六福酒”，金六福把消费者对未来生活的期望以及对现有美好生活的赞美深深地融入酒中。“洋河”在新产品上市促销时，巧妙地引用了大文豪雨果的名句“世界上最宽广的是海，比海更高远的是天空，比天空更博大的是男人情怀”，加之深蓝色的酒体包装，将深邃、博大的情怀凸显至顶点。白酒只是一种普通的商品，注入了情感因素，就将买赠形式转化为顾客对白酒的感受上这个层面，使销售变得更具人情味。

情感营销以增加客户体验为主，努力贴近顾客。打造积极的消费体验经历,建立消费者与商品和服务的情感纽带,把情感和体验联系在一起,使顾客体验到更温馨、令人愉悦,使消费者对销售人员产生依赖情结,建立起忠诚的合作关系。如果有了“体验”的场景和气氛,那么对消费者的购买决策就能产生很大的影响。因此,对于销售人员来说，提供充分的体验就意味着能够获得更多的消费者的机会。

情感营销能够满足顾客的个性化需求。销售人员应站在顾客的角度,为顾客提供更多的利益。顾客的购买是一种利益的选择,若能多方面地持续地满足顾客需要,顾客每一次购买的良好体验就会以记忆形式保留下来,顾客在以后的购买中就会优先考虑原来的选择对象。为此，销售人员应做到如下两点。

1. 提供情感环境

营造一个优雅、温馨、舒适的购物环境，使人们在购物过程中得到更多的精神享受,便成了商场吸引顾客的“法宝“，但营造情感购物绝不意味

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要营造豪华的购物环境。现在一些商场不惜重金对店堂进行装修，结果导致费用大幅度增加,商品售价上涨,对此,顾客是反感，并不愿接受的。顾客需要的是家的温馨，不是豪华的摆设。

2. 制定情感价格

从目前看，市场上的情感价格主要有让利作价和折扣让价两种。让利作价就是将企业的正常利润拿出一部分，通过降低商品销售价格让利于消费者。让利作价多适用于价高利大的产品。折扣让价多采用累计折扣，即顾客一定时间内在某一商场购买商品的金额达到一定额度时，卖方给买者退回一定价款。实行折扣让价会给购买者以额外的利益，从而激发其对商场的感激之情，它对保持商场的“回头客”有明显的作用。此外，还有关系折扣，即对那些商场的老客户实行价格优待。由于这些做法体现了感情上的倾斜，因此，对于巩固与重点客户的关系，培养忠诚的顾客队伍，有着特殊的作用。

情感促销通过情感促进顾客和商场之间很好地结合，在销售过程中创造顾客100%的满意度，从而建立起顾客和商场的良性互动，这就要求销售人员增强与顾客的沟通，了解顾客有什么样的需求，以便把信息不断地反馈给生产企业,从而进一步改进产品和服务，顾客会产生感情上的信赖，成为忠诚而稳定的消费群体。这样不仅保持住与现有顾客的关系,而且还会吸引新顾客。比如，经常向顾客询问他们对商品的看法、使用情况和新的需求，向顾客表达对其利益的关切之心；根据不同类型的顾客特点进行分门别类的甚至是个别式的广告宣传；通过免费培训和试用来增进双方感情，提高顾客素质以适应商场新产品。通过显示新商品的用途乃至新的生活方式，可以激发顾客的潜在需求或改变某种消费观念，从而使新老顾客成为一系列新商品的用户。

情感促销有利于把和顾客一对一交流及服务摆到核心位置。销售人员能够做到一对一的沟通，会改变商业交往中那种冷冰冰的纯功利关系；

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



还可以通过发行会员卡、建立俱乐部等方式与顾客建立情感纽带。实践证明，这些有形的纽带均给销售带来了良好的效益。比如，美国的沃尔玛公司能跃升为世界最大的零售公司，与其推行的会员制度是密不可分的。

用良好的服务质量赢得客户口碑

不管你是在私人公司还是在公共部门，能否最终生存下去都取决于顾客服务质量。不难理解，一个不能满足客户需求，不能全心全意为顾客服务的公司是无法生存下去的。销售人员的客户服务能力直接影响个人和公司的生存与发展。

1. 良好的口碑胜过广告

销售人员应努力与客户建立关系，良好的口碑胜过任何一种广告形式。销售人员必须利用每一个机会，为客户提供超乎想象的服务，以促使他们为产品或服务传播美名。

2. 超越分内的服务

销售人员除了提供分内的服务外，还应努力向客户提供额外的服务。额外的服务虽然耗费你不少的精力，但往往会有更好的效果。额外服务更有利于与客户建立稳固的长期关系，你必须总是把注意力放在如何满足顾客需要的问题上。

3. 优先让客户发言

在与客户交流的过程中，让客户享有最高的优先发言权，这样可能充分表现出对顾客的尊重。在适当的时机邀请客户参观工作区域，将生产过程、厂容厂貌展示给他们看。如果是响当当的大企业，这样可以增强顾客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的信心，树立企业在顾客心目中的形象。

4. 敬业+负责

收集能够体现自己业绩的相关资料，培养敬业负责的精神。通过进行书面调查或者面谈，请客户为你的服务效果提供反馈意见，分析反馈得来的数据信息，确定自己的优点在哪些地方。让同事和领导参与进来，为贯彻改革提出各自的建议。

5. 士气高昂

提供优秀服务的最佳保证来自于高昂士气，因此，你应当协助团队成员，共同创造积极乐观的氛围。如果有人倾听他们汇报业绩，并承认他们所获得的成就，你的团队成员就能从中受到鼓舞。弄清楚并让每个人知道你的公司提供客户服务的最低标准，确保你的团队成员明白这些标准之所以重要的原因。

6. 为在客户服务方面取得的进步而庆祝

如果整体客户服务水平有所降低，就要通告所有成员，向他们征求获得积极转变的意见。学习如何对待棘手的客户，提高客户服务水平；学会如何倾听，并解决客户遇到的问题；学会接打电话技巧，等等。相反，如果整体客户服务水平有所改进，或者在某一方面有一定的进步，则应及时进行确认、反馈，通过赞扬和庆祝的方式给大家以成就感和信心。

7. 确保拥有改善服务质量所拥有的职权

弄清楚你和你的团队成员在作出必要的决定时所拥有的职权范围，确保你们的工作具有恰当的工作方针和完备的培训体系，以便能够快速而有效地帮助客户解决问题。必要的话，在帮助客户解决问题时，可以向老板提出申请，要求使用自己职权范围之外的某种权力。一旦证明了你能够明智而有效地使用这一权力，就可以要求老板扩大自己的职权范围。

8. 理智地对待有怨气的客户

从客户的角度看待问题有助于增强你处理问题的热情，而不是只把注

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



意力放在客户因怒气而产生的愤怒举止上。在不引起误会的情况下，把你自己家中的电话留给客户，并告诉他们，如果他们在正常工作时间之外需要帮助，可以随时打这个电话。

9. 通过比较发现差距

鼓励团队成员提高工作效率，将你所在的部门与提供类似服务的其他部门或公司进行比较，看看各自的工作程序和工作表现有何不同。你可以从中学到很多东西，尤其是在比较对象与你所在部门的工作方法和效果有很大不同时。

维持老客户比赢得新客户更重要

很多销售人员常常犯下一个致命错误，他们一门心思地去讨好新客户，却对老客户不管不顾。他们自以为是地认为，老客户一定会一如既往地对自己忠诚。事实证明，这只是他们一厢情愿的想法。当老客户受够了你的冷落，他们会决然地选择离开。

还有的销售人员会认为，老客户流失了就流失了，旧的不去，新的不来。他们根本就不知道，流失一个客户，企业要损失多少。一个企业如果每年降低5%的客户流失率，利润每年可增加25%～85%。而且一个不满意的客户平均要影响5个人。依此类推，企业每失去一个客户，其实意味着失去了一系列的客户，其口碑效应的影响是巨大的。

另据统计显示，赢得一位新客户的花费是维持一位老客户的花费的6～10倍。如果你的老客户不断流失，同时又不得不寻求新客户去替代他们，这就意味着你不得不在营销上花更多的钱，而削减在质量改善、员工

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

成长和客户服务上的投入，从而走入一个长期的恶性循环。由此可见，维持老客户比赢得新客户更加重要。

与新客户相比，老客户能为你提供更多意想不到的好处：

（1）老客户在必要时会重复购买。

（2）老客户乐于向别人推荐你。

（3）老客户更愿意为你大唱赞歌。

当然，我们不是说新客户不重要，而是要强调老客户同样值得珍惜。

尽管老客户有如此多的好处，但是一个严峻的事实是，大多数销售人员都没有更好地留住老客户，使他们满意并重复购买。尽管客户满意度和忠诚度已经被销售人员们称作“至关重要”的大事，但是又有多少人为此做过更多的努力呢?

用心去爱你的客户

大多数长期、稳定的业务关系，都是以感情为基础的。而销售人员与客户的感情，又都是建立在以下基础之上：信任、尊重、感激、理解、宽容、光明正大、坦诚沟通、仁慈、同情和友爱。所有这些因素，可以总结成一个字：爱。

这里的“爱”，是无私地推动客户成长。当你推动客户成长为最出色的人的时候，你自己也会被爱，最终你也会得到成长。

人同此心、心存此理，那么客户就会对你感恩戴德。

所有的客户，都期望能与他们喜欢的销售人员建立合作，因为这样的销售人员能坚定、无私地推动客户成长。客户也愿意把钱交给他，不管他

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



们购买的是服装、电脑、电信服务还是食品。

那么，爱客户，该怎样表现在行动中呢？其实很容易，就是立即开始为客户创造些更好的体验，让客户感受到积极的关怀！

从这种意义上来说，维护客户关系，就像维护婚姻关系一样。

你老婆确实很爱你，对你也很好。但世界上没有无缘无故的爱，你要想保持住这种状态，前提是你要先对她好。

想一想你当初是怎么让她爱上你的！送鲜花还唱情歌，请她看电影还给她买哈根达斯的冰淇淋等，正是在这些浪漫与追求里，成就了你与她的婚姻。而如果婚后照顾不周、表现不好，连老婆都会抛弃你，更何况你的客户呢？

很多事实证明，客户停止与某个销售人员的生意主要是因为感觉这个销售人员不在乎他的需要和感受。与此相对的是，当问到客户为什么会对某个销售人员有长期的忠诚的时候，最多的回答是："因为他关心我。"

是的，关心你的客户、帮助你的客户，你就能得到你想要的忠诚。套用一句非常流行的广告语："爱客户就等于爱自己。"

关系好也要多做感情投资

人类是一种很奇怪的动物，我们一边口头上表示自己是最理性的，而同时又在对事物的判断上有着浓厚的感情色彩。于是，要维护客户关系，更重要的是进行感情投资。

所谓感情投资，就是在生意之外多了一层相知和沟通，能够在人情世故上多一份关心，多一份相助。即使遇到不顺当的情况，也能够相互体

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

谅，“生意不成人情在”。

在生意交往的过程中遇到比较投缘的客户朋友，有了成功的合作，感情自然融洽起来，这就是我们常说的“有缘分”。有缘自然有情，关系好的时候，互相付出自然不在话下。问题在于如何保持这种私人关系，继续爱护它、增进它，使其长久。

事实上，关系再好的客户，要保持长期的相互信任、互相关照的关系也不那么容易，仍然需要不断进行感情投资。尤其在商场上，各自都为自己的利益着想，彼此都会有着一定的防范之心。结果不及时沟通、随时联络感情，彼此之间的缘分也会慢慢变淡、变薄，甚至有可能由合作变成对立，人情变成了敌意。为什么走到了这一步呢？往往是忽略了感情投资的结果，甚至已经忘掉了这一点。

很多人都有这种毛病，一旦关系好了，就不觉得自己有责任去保护它了，往往会忽略双方关系中的一些细节问题。例如，该通报的信息不通报，该解释的情况不解释，总认为“反正我们关系好，解释不解释无所谓”，结果日积月累，形成难以化解的问题。

还有一种情况，那就是人们关系好了之后，随之而来的是对另一方的要求也越来越高，而当客户对你的要求在提高时，如果你对客户的服务还停留在原来的水平，势必无法满足客户的需求。由此很容易形成恶性循环，最后损害双方的关系。

可见，感情投资应该是经常性的。在你寻求客户朋友支持的过程中不可没有，也不可似有似无，而应该从小处、细处着眼，时时落在实处。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



客户资源的叠加与积累

既然总有一些客户我们无法说服，那我们是不是只抓住那2/3的客户就可以了？不是的，我们对客户的筛选是为了提高工作效率，但并不是说我们寻找客户的工作就此终止了，我们还要继续增加那2/3中的客户数量。

这些客户的再积累，不单纯是靠你的直接寻找，还要依靠你的口碑，如果你的服务质量令客户很满意的话，他就会自动帮你寻找客源。你在做业务的同时，还帮朋友做着别的生意，那么你完全可以将这两个不同的业务交叉起来，比如说帮寻找房子的客户推荐好书，帮买图书的客户寻找房子，也可以将你的客户发动起来，让他们交叉帮你完成客户的继续说服。

还有，做你的亲戚、朋友、同学、同事，甚至你的邻居的工作，让他们也帮你寻找客户。如果你不想麻烦他们，而你的口碑在周围人中间又非常好的情况下，他们可能会主动帮你，这就需要你辛勤工作，赢得别人对你的尊敬；还需要你有乐于助人的品质、开朗健谈的性格，和周围的凡是你认识的每一个人友好相处，这既是树立你的形象工程，也是必要的感情投资！也许这些努力并不能马上为你带来经济效益，但你所建立起来的个人美誉度比你一天24小时全力以赴跑业务的所得都要大。从某种意义上来讲，你的客户购买你的产品或者服务，就是购买你的美誉度，是因为信任你的人品，所以才放心你的产品和服务。

当你进入行业有一段时间，熟悉了基本的业务知识和谈判技巧之后，你就要把精力放在大客户身上，也就是1/3中的最有利润价值的客户。拿下一个大客户，比你拿下10个小客户要省力些，小客户不但要求多、利润少，而且要拿下他们也颇为费时费力；做好感情投资工作，向广阔的社会空间拓展你的影响力，扩大你的潜在性机会。我们不能说服所有的客户，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

但我们可以说服更多的客户！

1. 扩大熟人的圈子

为了拓宽你的业务，你必须不断扩大你的熟人圈。可以通过加入各种社会团体、群众组织、体育活动组织，诸如专业团体、行业协会、街区组织等，多参加一些社会活动来扩大你的接触圈。多一个朋友多条路、多一个信息资源，每一个朋友身后又有许多看不见的、你未知的关系网，这些关系网上的各类人就是你的潜在客户。

你需要花一些时间和精力，和潜在客户培养出彼此之间的理解和信任，并建立起一种牢固、长期性的友谊。你要想办法打消客户对你的抵触情绪，只要他们接受了你这个好朋友，就一定也会接纳你的产品。

接触人，首先是销售你个人，让客户接受并喜欢你。让客户觉得你诚实可信、有能力、吃苦耐劳、有事业心、乐于助人、为人随和、能愉快与人相处。这些给人的印象和感觉不是逢场作戏，而是努力使自己真正成为一个让客户接受并喜欢的人，一个值得信赖、人品不错的人。做事之前先做人，善解人意、会站在别人的角度考虑问题，你就会站在客户的角度考虑你的生意，就会知道从哪方面抓住客户的心理，把你所接触的人，你的朋友，都变成你的客户。通过接触、熟悉以后，无论什么时间，有机会你都要巧妙地告诉人们你在做什么，向人们介绍你所做的事情的意义和前景。如果你自我感觉良好的话，你可以告诉人们你干的是如何认真、如何辛苦、如何漂亮有成绩。要做到这一点，你可以把前后的故事联系起来，谈谈你的工作经验、有关你的能力、你生意的前景、你的生意能为大家带来哪些益处、提供哪些服务、能满足你潜在客户的哪些需求。

面对面的交谈，比通过电话和信函联系更容易使你接近客户，更容易使人相信、接受。

宣传自己的关键是要恰到好处，这也是商业广告的一部分。重要的广告宣传是让人了解你的生意，并对你的生意感兴趣。要做到这点并不难，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



只要你让人们感到并实际能做到：你的生意比同类型其他人的生意价格低、服务好、有特色，你的朋友在你这里能够得到较优惠的价格和优质的服务。比如，你开饭店，你的熟人、朋友在你的饭店消费，能比在其他饭店吃得舒服、可口、便宜，那么，下次他还会来，而且会介绍新的朋友、新的客户来。

生意刚开始，最难的是寻找最初上门的客户，你可以通过在你的熟人朋友中发展“贵宾卡”会员，持卡消费享受打折及其他优惠，这也是招揽最初客户的办法。对主动上门的最初客户，也应热情相待，视为贵宾，使其成为你的长期客户。

2. 依靠“老乡”关系

中国人有很重的乡土意识。住在某一地区的人们往往会受那个地区环境的影响，形成具有地方特色的风俗习惯、礼仪人情，从而孕育各地区的特色文化，其中包括语言、服饰、生活方式等。各地区的文化往往成为那个地区人们生命力、凝聚力、亲和力的纽带。当你身处异地时，你必须“脱胎换骨”。“美不美，家乡水；亲不亲，故乡人”。当我们在异地碰上老乡时，共同的乡土文化会立刻把我们靠拢在一起，用自己的方言谈起家乡的山水人物。所以，利用“老乡”关系建立人缘那是很自然的事。当你身处大城市，初次和人打交道时，在适宜的场合，不妨问一下对方的老家。如果真的碰到你的“老乡”，那你们的交往可以很顺利地进展下去，很快就可以找到有关你们家乡的话题。如果你的交际得力的话，你很快可以成为他亲密关系网中的一员，然后再利用他的关系，在他的指引和介绍下，你肯定可以很快交结到好人缘。

3. 同学、校友资源是一笔巨大的财富

如果你大学毕业，掐指算一算，从小学到大学你可以有多少同学？按中国现在通行的九年义务教育制，再加3年高中，4年大学本科，这16年的正规教育时间，按保守的数字计算，你的同学可能不下200人。200人，一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

个多么可观的数字。但再请你仔细算算：这200人中，和你保持经常联系，具有良好关系的人又有多少？所以，同窗之情、同师之谊是很值得珍惜的。如果你有心，无论你现在的事业成功与否，你可以找一个适当的时间（一般是节假日，最好的时间是春节期间）搞一次同学聚会，当然组织筹备会花去很多时间和精力，但这是一项很有价值的工作。在同学聚会上，你可以追寻往昔的难忘岁月。虽然未必有“忆往昔峥嵘岁月稠”，但至少你们可以找回那段共有的美好时光。如果你的同学建议组织搞同学聚会或请你参加，你务必要全力以赴尽可能地参加。如果一时脱不开身而未能赴会，可能会成为你一生中很大的遗憾。而对你的人际交往来说，真是一笔巨大的损失。

让“将来的客户”也满意

你的产品与服务，也许现在能让客户满意，但却不一定能让将来的他也满意。随着时间的推移，他的要求会越来越高，你要不断使自己“升级”。

为了堵住客户流失的缺口，必须不断地给客户提供优质的产品和服务。否则，你将很难建立较高的客户满意度。客户的满意度是建立在你想客户之所想、急客户之所急、及时满足客户需求的基础上的。如果你原地踏步、停滞不前，以前对你再信任的客户也会抛弃你。同时，为了防止竞争对手挖走自己的客户，也必须向客户提供比竞争对手更完美的服务。只有这样，才能提高客户满意度并加大双方深入合作的可能性。

所谓完美的服务应该是恰到好处地对客户提供服务，这就要揣摩客户的心理，针对他们的心理提供服务。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



在与客户沟通的过程中，你要进一步地了解你的客户。在他隐秘的内心里，可能有多种实际的需求。他对产品质量、功能上的期望是什么，他对你的服务水平是否满意？他在产品使用过程中遇到了什么棘手的问题？

只有将这一切都弄明白了，然后有的放矢，你提供的服务才是行之有效的，才是完美的。不然你就是无的放矢，永远也将客户“说服”不了。

服务意识是随时可以体现出来的，只有我们随时具备为客户服务的意识，才能真正地把客户当做自己的亲友，满足客户的需求。这样客户才会对你产生美好的印象，在潜意识中接受你，从而也接受你的销售和你销售的商品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

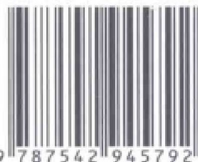


一本书读懂销售心理学

8个步骤，有效提升销售力：

- ◎ 销售产品之前先拉近顾客的心理距离
- ◎ 卖出产品之前先了解顾客的消费心理
- ◎ 推荐产品之前先诱导顾客的需求心理
- ◎ 签单成交之前先分析顾客的价格心理
- ◎ 说服购买之前先读懂顾客的拒绝心理
- ◎ 售后服务之前先把握顾客的异议心理
- ◎ 交易完成之前先做足顾客的人情心理
- ◎ 情感维护之前先赢定顾客的口碑心理

销售精英都在用的超强攻心术，轻松搞定每一单生意。


ISBN 978-7-5429-4579-2
9 787542 945792 >

定价：36.00元